

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Departamento de Economía Agraria, Finanzas y Contabilidad

Programa de Doctorado: Ciencias Sociales y Jurídicas



TESIS DOCTORAL:

**Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y
Rurales Guayaquil-Ecuador**

**Citizen satisfaction in municipal services. Cases of Urban and Rural Parishes
Guayaquil-Ecuador**

Presentada por:

José Fernando Romero Subia

Dirección:

Dr. Juan Antonio Jimber del Río

Córdoba, 22 febrero de 2024

TITULO: *Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*

AUTOR: *José Fernando Romero Subía*

© Edita: UCOPress. 2024
Campus de Rabanales
Ctra. Nacional IV, Km. 396 A
14071 Córdoba

<https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/>
ucopress@uco.es

TITULO: Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador.

AUTOR: José Fernando Romero Subia

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Departamento de Economía Agraria, Finanzas y Contabilidad

Programa de Doctorado: Ciencias Sociales y Jurídicas

**Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos
Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador**

Memoria de tesis doctoral presentada por:

José Fernando Romero Subia

DIRECTOR:

Dr. Juan Antonio Jimber del Río

Córdoba, 22 febrero 2024

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador.

DOCTORANDO/A: José Fernando Romero Subia

INFORME RAZONADO DEL/DE LOS DIRECTOR/ES DE LA TESIS

La tesis doctoral titulada “SATISFACCION CIUDADANA EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES. CASOS PARROQUIAS URBANAS Y RURALES GUAYAQUIL-ECUADOR”, de la que es autor José Fernando Romero Subia, ha sido realizada bajo nuestra dirección y cumple las condiciones exigidas por la legislación vigente para optar al título de Doctor por la Universidad de Córdoba.

La presente tesis doctoral propone un análisis de la satisfacción ciudadana en territorios urbanos y rurales del cantón Guayaquil, se considera oportuno realizar la evaluación de los servicios públicos en la ciudad por su antecedente político, además la ciudad no ha sido objeto de análisis en temas de satisfacción de servicios municipales en la literatura. Los objetivos y conclusiones alcanzadas en esta tesis contribuyen de manera significativa en el desarrollo y avance de conocimiento en los estudios de satisfacción en Ecuador

De la presente tesis se han derivado varias publicaciones científicas, que demuestran la capacidad del doctorando en el ámbito investigador:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
 - Índice de impacto del año de publicación: *Economies* (Economics, Econometrics and Finance) Q2.
 - Índice SJR 2022: 0.52.
 - Fuente: Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI)
- Romero-Subia, J. F., del Rio, J. A. J., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The Disparity Between Urban and Rural Areas in Citizen Satisfaction with Local Public Services. *TEM Journal*, 12(1). Doi: 10.18421/TEM121-34

- Índice de impacto del año de publicación: Business, Management and Accounting. Q3
- Índice SJR 2022: 0.23.
- Fuente: WOS y Scopus

Asimismo, los resultados de la investigación se han presentado, en forma de comunicaciones científicas, en los siguientes congresos nacionales e internacionales:

- IV Congreso Científico Internacional “Sociedad del Conocimiento: Retos y Perspectivas”, Samborondón-Ecuador, septiembre 2020. “Impacto del modelo de gestión pública municipal en las desigualdades territoriales de Guayaquil”. ISSN: 1390-9320
- III Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigadores en Formación, Universidad de Córdoba, Córdoba-España, del 29 de noviembre al 3 diciembre del 2021, modalidad virtual. “Comparación de la satisfacción de los ciudadanos en zonas rurales versus zonas urbanas en los servicios municipales: Un Análisis Multigrupo”
- III Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigadores en Formación, Universidad de Córdoba, Córdoba-España, del 29 de noviembre al 3 diciembre del 2021, modalidad virtual. “Análisis de la Satisfacción Ciudadana Rural con los Servicios Municipales utilizando Modelos de Ecuaciones Estructurales”
- III Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigadores en Formación, Universidad de Córdoba, Córdoba-España, del 29 de noviembre al 3 diciembre del 2021, modalidad virtual. "Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos utilizando ecuaciones estructurales en Guayaquil-Ecuador"
- XI Congreso Científico de Investigadores en Formación, con el título “El arte de investigar”, organizado por las Escuelas de Doctorado Educo y eidA3 (sede Córdoba) de la Universidad de Córdoba, celebrado en la Facultad de Medicina y Enfermería, en Córdoba el día 4 de mayo de 2023

Por todo ello, se autoriza la presentación de la tesis doctoral por compendio de publicaciones.

Córdoba, 22 febrero 2024

Firma del director
Dr. Juan Jimber del Río

AGRADECIMIENTO

En este apartado de agradecimientos quiero reconocer a mi tutor Dr. Juan Antonio Jimber del Río, sin él con su dedicación y constancia este trabajo no se hubiese logrado, sus consejos fueron siempre asertivos cuando no salían de mi iniciativa la metodología y revistas para publicación. El Dr. forma parte importante de esta historia, muchas gracias por su siempre buena predisposición de ayuda y de palabras de aliento. Gracias por todo Doctor Jimber

Gracias a los docentes que formaron parte que anteceden a estos estudios, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

Gracias a mis padres quienes siempre inculcaron la vocación por el saber y por impulsarse hacia nuevos objetivos académicos, siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro, amados padres.

A mis compañeros, por los momentos de esfuerzo en todos estos años de sacrificio.

¡Gracias a todos!

RESUMEN

La satisfacción de los ciudadanos se considera un indicador central para la calidad del servicio (Kelly, J. M., & Swindell, 2002) (Osborne, 2010), la calidad de los servicios municipales es medida por las personas que utilizan los servicios, por lo general a través de encuestas de satisfacción (Kelly, J. M., & Swindell, 2002), la calidad percibida es una evaluación del proceso de servicio sobre la base de la comparación entre el servicio aceptable y la expectativa (Ni et al., 2020).

Durante la década de los sesenta y setenta las administraciones públicas de Guayaquil se caracterizaron por inestabilidad política. A partir de 1992, la ciudad inició una nueva fase en tres frentes importantes: la reconstrucción urbana, la Junta de Caridad, y la Cámara de Comercio (Silva, 2016), esto asegura el posicionamiento del Partido Social Cristiano como la administración local elegida por elección hasta la fecha por más de veinticinco años consecutivos, se realiza la evaluación de los servicios públicos en la ciudad por su antecedente político, además la ciudad no ha sido objeto de análisis en temas de satisfacción de servicios municipales en la literatura científica.

La presente tesis doctoral propone evaluar la satisfacción de los servicios municipales de una parroquia urbana y rural de la ciudad de Guayaquil, con esto determinar la lealtad ciudadana a los funcionarios públicos locales que administran el municipio de Guayaquil, para esto se realizó una revisión bibliográfica que permitió profundizar en los estudios de lealtad y satisfacción. La metodología usada fue un Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), además se apoya en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) que investigadores como Fornell & Larcker, (1981) plantean que el índice permite examinar relaciones causales entre calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad.

El modelo planteado se fundamenta en expectativas antes creadas del uso de los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil a zonas urbanas y rurales seleccionadas para el estudio (calidad esperada). Los ciudadanos residentes en esta zona emplean estos servicios públicos y perciben la calidad del servicio de las distintas causas que forman la calidad percibida, entonces calidad esperada y calidad percibida se relacionan con el valor percibido.

ABSTRACT

Citizen satisfaction is considered a central indicator for service quality (Kelly, J. M., & Swindell, 2002) (Osborne, 2010), the quality of municipal services is measured by the people who use the services, generally Through satisfaction surveys (Kelly, J. M., & Swindell, 2002), perceived quality is an evaluation of the service process based on the comparison between the acceptable service and the expectation (Ni et al., 2020).

During the sixties and seventies, the public administrations of Guayaquil were characterized by political instability. Starting in 1992, the city began a new phase on three important fronts: urban reconstruction, the Charity Board, and the Chamber of Commerce (Silva, 2016), this ensured the positioning of the Christian Social Party as the local administration elected by election to date for more than twenty-five consecutive years, the evaluation of public services in the city is carried out due to its political history, in addition, the city has not been the object of analysis on issues of satisfaction of municipal services in the scientific literature.

The present doctoral thesis proposes to evaluate the satisfaction of the municipal services of an urban and rural parish of the city of Guayaquil, with this to determine the citizen loyalty to the local public officials that administer the municipality of Guayaquil, for this a bibliographic review was carried out that allowed us to delve into the studies of loyalty and satisfaction. The methodology used was a Structural Equation Model (SEM), it is also supported by the American Customer Satisfaction Index (ACSI) that researchers such as Fornell & Larcker, (1981) state that the index allows examining causal relationships between expected quality, quality perception, perceived value, satisfaction and loyalty.

The proposed model is based on previously created expectations of the use of public services provided by the Municipality of Guayaquil to urban and rural areas selected for the study (expected quality). The citizens residing in this area use these public services and perceive the quality of the service from the different causes that form the perceived quality, then expected quality and perceived quality are related to the perceived value.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
I. ESTADO DEL ARTE: SATISFACCION.	1
II. SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PUBLICOS LOCALES.....	1
III. JUSTIFICACIÓN	3
IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
V. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	5
VI. ESTRUCTURA DE LA TESIS	7
1. SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES USANDO ECUACIONES ESTRUCTURALES. CASO GUAYAQUIL- ECUADOR.....	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Introducción.....	12
1.3 Metodología	18
1.4 Resultados	22
1.5 Discusión y Conclusiones	29
2. ANÁLISIS DE LA SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES. CASO PARROQUIA RURAL TENGUEL-ECUADOR	34
2.1 Antecedentes	34
2.2 Introducción.....	35
2.3 Metodología	43
2.4 Resultados	45
2.5 Discusión y Conclusiones	53
3. DISPARIDAD ENTRE ZONAS URBANAS Y RURALES EN LA SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES: ENFOQUE DESDE ANÁLISIS MULTIGRUPO.....	59
3.1 Antecedentes	59
3.2 Introducción.....	60

3.3	Metodología	68
3.4	Resultados	70
3.5	Discusión y Conclusiones	76
4.	CONCLUSIONES	83
4.1	Antecedentes	83
4.2	Conclusiones	83
4.3	Implicaciones	86
4.4	Limitaciones	87
4.5	Futuras líneas de investigación	87
5.	REFERENCIAS	90
	ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

I. ESTADO DEL ARTE: SATISFACCION.

La satisfacción se considera fundamental para la calidad de los servicios (Kelly, J. M., & Swindell, 2002) (Osborne, 2010), la calidad de los servicios es evaluada por las personas que utilizan los servicios, en la mayor parte de las veces por encuestas de satisfacción al cliente (Kelly, J. M., & Swindell, 2002), la calidad percibida es el resultado del proceso de servicio sobre la comparación entre el servicio aceptable y la expectativa (Ni et al., 2020).

La expectativa es afectada por variables como nivel de educación, nivel de ingresos o clase social (Bostancı & Erdem, 2020), la calidad puede definirse como la diferencia entre lo esperado (las expectativas) y el servicio percibido (las percepciones) (Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, 1985) y la calidad del servicio es medida por atributos como la eficiencia, el tiempo de respuesta y la personalización, cada atributo aporta a la calidad percibida, vinculada a la satisfacción de los ciudadanos (Ma & Zheng, 2019).

Varios autores indican que las ciudades ofrecen una mejor calidad de vida en materia de acceso a servicios públicos (Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, 2005), la poca disponibilidad de servicios públicos o servicios de calidad es visto como uno de los principales problemas en las áreas rurales. (Scharf & Bartlam, 2006; Giarchi, 2006; Milbourne, 2012).

La suficiencia de un producto o servicio para coincidir con la calidad esperada de un cliente, es denominado satisfacción (Oliver, R. L., & Swan, 1989; Yi, 1990). Además, es la sincronía entre la calidad percibida y el valor percibido. La satisfacción se reconoce como influencia en la formación de futuras intenciones de compra (lealtad) (Taylor, S. A., & Baker, 1994).

Mientras, las áreas rurales son vistas como lugares para vivir de buena manera, estas suposiciones se basan en expectativas como la integración ciudadana, ínfimo nivel delictivo y buenos paisajes naturales, los cuales dan forma al llamado "idilio rural" (Lee & Lassey, 1980; Hubatková, 2019)

II. SATISFACCION CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PUBLICOS LOCALES

La satisfacción ciudadana para una gobernanza democrática, hace que los gobiernos se interesen por opiniones de los electores, por otro lado, los ciudadanos suponen que los políticos cumplan con las promesas o sus expectativas, por lo que el cumplimiento de las expectativas ciudadanas les permitiría una reelección a sus cargos. Además, en las últimas décadas las reformas en materia de gobernanza apuntaron a la calidad de los servicios públicos, las evaluaciones acerca de la calidad son el principal indicador en el desempeño del sector público, esto se trasladó a que los enfoques en materia de servicios públicos, se basen en la calidad del servicio que ofrecen.

Aunque se hayan avanzado mucho en materia de calidad de servicios públicos, las disparidades entre áreas urbanas y rurales, muestran desarrollo en mayor grado en el área del centro en comparación a la periferia y sus diferencias en el acceso a servicios públicos de calidad, la tesis profundiza en varios estudios que analizan las disparidades de las zonas rurales y urbanas, abordando puntos en temas de salud, empleo, uso de tierra, ocio entre otros temas. Por lo tanto, las diferencias en la calidad y acceso a servicios públicos de diferentes áreas geográficas se resumen en que de manera general las zonas urbanas tienden a tener un accesos más fácil y rápido a distintos tipos de servicios públicos, entre esta calidad en el agua potable, alumbrado público, transporte, educación y atención médica.

Los motivos de desarrollo se dan a nivel estructural, debido al desarrollo urbano versus el rural, esta infraestructura facilita la entrega de servicios a una mayor cantidad de personas, mientras en las zonas rurales como periferia se enfrenta a desafíos de acceso debido a la escasa infraestructura y distancia geográfica. Ejemplos muy comunes tenemos el transporte, las áreas urbanas tienen redes extensas y alternativas como autobuses, taxis, trenes etc. Suelen contar con mayor disponibilidad de escuelas, hospitales y centros comerciales, debido todo esto a su densidad poblacional, lo que las hace atractivas para inversiones públicas y privadas.

Por otra parte, si los bienes materiales, como la infraestructura mencionada en los párrafos anteriores, fuera todo lo que impactara a la satisfacción, entonces resolver el problema sería simple y la satisfacción rural estaría en detrimento de la satisfacción urbana, sin embargo, en la práctica la vida urbana acarrea problemas del tipo de alienación, sentimientos de poca pertenencia al territorio, contaminación de todo tipo, baja cantidad de áreas verdes. De tal

forma que los gobiernos han experimentado polarizaciones y las áreas urbanas y rurales tienen un papel importante en esta polarización.

Para los geógrafos económico, los resultados de la polarización, son consecuencia de las disparidades en el desarrollo de los territorios, con concentraciones en el crecimiento centrados en las zonas urbanas y con poca atención en las zonas periféricas, los patrones más comunes según los autores son desigualdades de ingresos, patrones de desplazamiento diferentes entre zonas urbanas y rurales, distintas opiniones en de la administración pública, disparidad en el acceso a servicios públicos de calidad.

Considerando que la satisfacción ciudadana con los servicios públicos es un tema social relevante, el trabajo propone evaluar las percepciones ciudadanas con respecto a los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil, usando encuestas a nivel de hogar en una parroquia rural Tenguel y otra parroquia urbana Tarqui ambas del cantón Guayaquil, el trabajo pretende arrojar indicios en el campo de estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, además de la lealtad política que genera a las administraciones locales que administran dichos servicios públicos. De esta forma el trabajo pretende aportar a la literatura científica en mediciones de países con similares condiciones materiales que en Guayaquil-Ecuador.

III. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de la presente tesis doctoral tiene como justificación la base de las siguientes ideas producto de la revisión de la literatura en los siguientes puntos. La orientación y antecedentes de la satisfacción ciudadana, se efectuó considerando el uso de antecedentes bibliométricos. La satisfacción ciudadana y la lealtad a los servidores públicos son temas cada vez más estudiados en la administración pública.

La presente investigación permite conocer, evaluar y proponer soluciones a los hallazgos detallados en este trabajo, además de enumerar estrategias que permitan a los servidores públicos locales mantener la lealtad ciudadana.

En el entorno político actual, los hallazgos podrían ser utilizados para investigaciones futuras, del mismo modo tendrán sustento teórico empírico para la sustentación de los problemas planteados. En la literatura investigadores como Adeel (2018); Liu & He (2019); Requena

(2016) entre otros que estudian los niveles de satisfacción de zonas rurales y urbanas, pero ninguno de estos estudios abordan la intensidad de las relaciones causales, entre las variables que construyen la satisfacción a los servicios públicos municipales y la lealtad a las autoridades municipales electas, además el trabajo aporta a la creciente literatura sobre las diferencias en la satisfacción entre las zonas urbanas y rurales

La presente tesis pretende dar respuesta a las siguientes preguntas fundamentales:

- ¿Qué se entiende por satisfacción y su evolución en el tiempo?
- ¿Cuáles son las características de la satisfacción ciudadana y la lealtad en el voto en elecciones publicas locales?
- ¿Como deberían intervenir las autoridades públicas locales en materia de servicios públicos para obtener la lealtad ciudadana?

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La satisfacción ciudadana con los servicios públicos, su investigación y comparación en áreas urbanas y rurales en la bibliografía, identifica factores determinantes de la satisfacción, además de proponer políticas de mejora, adecuadas a cada contexto.

El principal objetivo de la presente tesis doctoral es identificar los niveles de satisfacción ciudadana por los usuarios de los servicios públicos municipales en el cantón Guayaquil en parroquias urbanas y rurales. Este estudio se aplica en la Provincia del Guayas-Ecuador.

En consecuencia, de este objetivo general lleva implícito una serie de objetivos secundarios que busca alcanzar el desarrollo del estudio:

- 1) Determinar los niveles de satisfacción que generan lealtad a las autoridades locales electas
- 2) Evaluar las percepciones ciudadanas con respecto a los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil.
- 3) Estratificar distintos segmentos de ciudadanos que evaluaron los servicios municipales provistos por el Municipio de Guayaquil.

Para lograr estos objetivos, se llevarán a cabo los siguientes pasos se realizó una revisión de la literatura, con una revisión exhaustiva de estudios previos sobre satisfacción ciudadana en áreas urbanas y rurales, analizando los factores comunes y específicos que influyen en la satisfacción de los residentes. El método usado en la investigación para evaluar la satisfacción de los ciudadanos de Guayaquil en áreas urbanas y rurales con los servicios municipales, fue el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), el estudio se fundamenta en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996), el modelo permitió realizar mediciones acerca de la satisfacción del cliente tanto en el sector público como en el privado (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009).

El empleo de ACSI ha sido usado en investigaciones acerca de satisfacción de servicios de transporte (Shen et al., 2016), atención al cliente (G. T. M. Hult et al., 2019), condiciones económicas (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009), servicios públicos locales (Ali, S. S., & Kaur, 2018), confianza pública (Li, T., & Wang, 2021) y servicios municipales (Yuan-yuan, H., Yi-jun, L., Wei, 2007). Este modelo esta basado en expectativas las cuales se crean antes de utilizar los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil (calidad esperada).

Los ciudadanos al utilizar los servicios públicos locales perciben la calidad del servicio de las distintas causas que forman la calidad percibida, los constructos (calidad esperada y calidad percibida) se relacionan con el valor percibido.

V. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar la presente investigación, se utilizaron las siguientes variables (1) Calidad de los servicios públicos esperada, (2) Calidad de los servicios públicos percibida, (3) Comparando la calidad esperada y la calidad percibida se estima el valor percibido, (4) Satisfacción como respuesta cognitiva del ciudadano que usa los servicios públicos y (5) Lealtad. Este estudio intenta aportar evidencias empíricas de los constructos y las interacciones lo que nos lleva a plantear las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: Según la relación causal: La calidad de los servicios públicos que espera el ciudadano influye significativamente en la calidad percibida de los servicios

públicos, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Atombo & Dzigbordi Wemegah, 2021; Shabbir et al., 2017).

Hipótesis 2: Según la relación causal: La calidad de los servicios públicos que espera el ciudadano influye significativamente en el valor percibido de los servicios públicos, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Amin et al., 2013; Sun, 2018).

Hipótesis 3: Según la relación causal: La calidad de los servicios públicos que percibe el ciudadano influye significativamente en el valor percibido de estos servicios públicos, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Ercsey & Józsa, 2016; Peña et al., 2012).

Hipótesis 4: Según la relación causal: La calidad de los servicios públicos percibidos por el ciudadano influye significativamente en la satisfacción del ciudadano con el servicio público, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Dettori et al., 2020; Nuviala et al., 2012).

Esta hipótesis se valida en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

Hipótesis 5: Según la relación causal: El valor de los servicios públicos percibidos por el ciudadano influye significativamente en la satisfacción del ciudadano, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Havas et al., 2016; Kim & Park, 2017).

Esta hipótesis se valida en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

Hipótesis 6: Según la relación causal: La calidad de los servicios públicos que percibe un ciudadano influye significativamente en su lealtad, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Chi et al., 2020; Goyal & Chanda, 2017).

Esta hipótesis se valida en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

Hipótesis 7: Según la relación causal: La satisfacción de un ciudadano con los servicios públicos influye significativamente en la lealtad del ciudadano, tiene diferencias significativas en la intensidad entre ciudadanos rurales y ciudadanos urbanos. Todo ello basado en estudios previos de (Castillo Canalejo & Jimber del Río, 2018; Xue & Chen, 2019).

Esta hipótesis se valida en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>.

VI. ESTRUCTURA DE LA TESIS

La tesis doctoral se encuentra estructurada en tres capítulos, aparte de la sección de introducción, cada capítulo se divide en dos partes: la primera corresponde a una revisión de los antecedentes de investigaciones para cada uno de los constructos analizados, además de los factores o modelos asociados a la satisfacción con los servicios públicos. La segunda parte desarrolla el análisis empírico entre las relaciones causales de los constructos planteados en el trabajo. De manera más detallada la tesis consta de la siguiente estructura:

- El primer capítulo presenta un análisis de la revisión bibliométrica sobre la satisfacción con los servicios públicos en áreas urbanas. En él se recoge y analizan el desarrollo de la satisfacción con referencias a los constructos planteados. Seguido, se establecen conclusiones basados en resultados y hallazgos encontrados.
- En el segundo capítulo se centra en la satisfacción con los servicios públicos en áreas rurales, se analizan cada unos de los constructos planteados basados en los resultados en la encuesta a hogares realizada, posteriormente tenemos las conclusiones acerca de esta área a la cual se hace referencia.
- En el tercer capítulo presenta las disparidades en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos que oferta el Municipio de Guayaquil, en el área urbana y rural que es materia de análisis. Se abordan la intensidad de las relaciones causales en ambas áreas y se realizan conclusiones basadas en los resultados obtenidos,
- El estudio finaliza presentando las conclusiones extraídas del grupo de resultados y hallazgos obtenidos, entre los resultados se correlaciona y evalúa la relación con los objetivos anteriormente reseñados. Se concluye con las implicaciones más destacadas, limitaciones, y futuras líneas de estudio que permitirán, un avance científico sobre los constructos, entornos de estudio.
- Las referencias bibliográficas utilizadas como base del conocimiento generado, cierran el estudio de satisfacción en áreas urbanas y rurales
- Finalmente, el detalle de la encuesta a hogares realizada en ambas áreas, detallada en los anexos

1. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES USANDO ECUACIONES ESTRUCTURALES. CASO GUAYAQUIL- ECUADOR.

1.1 Antecedentes

El presente capítulo que aborda la investigación es acerca del análisis de la satisfacción del territorio urbano, desarrollado en la tesis y busca responder a los primeros objetivos planteados en relación con dicho constructo, el tema es amplificado conforme a la estructura de revisión bibliográfica, investigación sobre terreno, validación de las métricas y determinación constructos. El estudio integro se aborda en el siguiente artículo científico:

- **Pendiente de publicar**

Resumen

La demanda de los ciudadanos por servicios públicos de calidad es cada vez mayor, por tal motivo exigen eficiencia en la provisión de servicios públicos, por parte de su administración pública local, con la finalidad de ser reelegidos. El objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

La medición se realiza mediante una encuesta a nivel de hogar, con una muestra de 528 cuestionarios efectuados en tres parroquias urbanas a ciudadanos domiciliados en la ciudad de Guayaquil, siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), mientras para la evaluación de las hipótesis planteadas, se realizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM).

Mediante los resultados obtenidos se observó que la lealtad del ciudadano a la administración pública local de la ciudad de Guayaquil, depende de la satisfacción, calidad y valor percibido de los servicios municipales, se reconocen oportunidades de mejora en temas como servicios de policía municipal, organización del tráfico, cruce de peatones y en los programas de ayuda social, los hallazgos permitirían a los administradores públicos locales, tomar acciones para mejorar los servicios provistos, con la finalidad de mantener la lealtad de los ciudadanos.

Palabras Clave: Satisfacción ciudadana, servicios municipales, administración pública local, SEM, ACSI.

Abstract

Citizens' demand for quality public services is increasing, so it requires local public administration efficiency in the provision of public services, in order to be re-elected. The objective of this research was to assess citizens' satisfaction with municipal services.

The measurement is carried out by a household-level survey, with a sample of 528 questionnaires carried out in three urban parishes to citizens domiciled in the city of Guayaquil, following the American Customer Satisfaction Index (ACSI), while for the evaluation of the hypotheses raised, a model of structural equations (SEM).

The results found that the loyalty of the citizen to the local public administration of the city depends on the satisfaction, quality and perceived value of municipal services, recognize opportunities for improvement in issues such as municipal police services, in the organization of pedestrian traffic and crossing and improvement in social assistance programmes , the findings would allow local public administrators to take action to improve the services provided, in order to maintain the loyalty of citizens.

Keywords: Citizen satisfaction, municipal services, local public administration, SEM, ACSI.

1.2 Introducción

La evaluación de la calidad de los servicios públicos, puede representar un reto significativo para los gobiernos locales, sobre todo porque se encuentran con regulaciones, leyes y administraciones estrictamente definidas (Ocampo et al., 2019), en este contexto, el desafío de la administración pública es la obtención de mejores resultados.

La evolución del desarrollo económico y el adelanto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) obliga a los gobiernos locales a ser eficientes en la provisión de servicios públicos, la competencia global influye en las dinámicas de producción y la expresión mejora continua se vuelve esencial en la actualidad (Tuzkaya et al., 2019).

La importancia de los aportes ciudadanos para una gobernanza democrática efectiva, hace que los gobiernos presten atención a las opiniones de los electores (Song, M., An, SH y Meier, 2020), la democracia también crea su propia demanda (Claassen, 2019), los políticos presentan planes para satisfacer las demandas de los ciudadanos cada vez mayores, con la finalidad de ser reelegidos (Martin & Raffler, 2020) (Esaiasson et al., 2020), mientras los

ciudadanos esperan que los políticos garanticen sus demandas (Rönnerstrand, B. & Oskarson, 2020).

Los países hegemónicos impulsaron en Latinoamérica los procesos de descentralización del poder político a los gobiernos regionales y municipios (Dillinger, 1994) (Bossert, 2014), la descentralización en la región se ha implementado desde el regreso a la democracia de los años ochenta y noventa (Seete et al., 2020), estas reformas en la gobernanza tienen como finalidad mejorar la calidad los servicios públicos (Zarychta, 2020) , la transferencia de competencias de ministerios nacionales hacia gobiernos municipales permitieron un enfoque basado en la calidad de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos (Filippetti, 2020).

La importancia del gobierno local sobre la vida de las personas cobra relevancia (Semple, 2019). En consecuencia, la satisfacción con la provisión de servicios públicos es intrínsecamente valiosa para facilitar a los ciudadanos interacción gubernamental que promueve la democracia (Denhardt, JV y Denhardt, 2007), la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos ejerce de elemento clave en la gestión pública (Weimer, D. L., & Vining, 2017).

La satisfacción de los ciudadanos se considera un indicador central para la calidad del servicio (Kelly, J. M., & Swindell, 2002) (Osborne, 2010), la calidad de los servicios municipales es medida por las personas que utilizan los servicios, por lo general a través de encuestas de satisfacción (Kelly, J. M., & Swindell, 2002), la calidad percibida es una evaluación del proceso de servicio sobre la base de la comparación entre el servicio aceptable y la expectativa (Ni et al., 2020).

Las expectativas están influenciadas por variables como su nivel de educación, nivel de ingresos o nivel social (Bostancı & Erdem, 2020), la calidad del servicio puede definirse como la diferencia entre lo esperado (las expectativas) y el servicio percibido (las percepciones) (Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, 1985), la calidad del servicio se mide por atributos como eficiencia, tiempo de respuesta y personalización, cada atributo aporta a la calidad percibida, vinculada a la satisfacción de los ciudadanos (Ma & Zheng, 2019).

Investigaciones proponen que más de un tercio de los municipios con poblaciones mayores a 25,000 utilizan los resultados de sus mediciones como base para accionar sobre decisiones políticas y de presupuesto (Poister, TH y Streib, 1999), para que los municipios puedan hacer una toma de decisión eficiente, es necesario que cuenten con información precisa de los niveles de satisfacción de los ciudadanos, en la provisión de servicios públicos municipales.

Existen varios métodos para medir las percepciones de la calidad del servicio de los ciudadanos, producto de extensa literatura que ha considerado la evaluación del impacto tras la prestación de servicios públicos (Kickert, W., Klijn, E.-H. and Koppenjan, 1997), los estudios en su mayoría prueban la importancia de factores predefinidos, que influyen en la satisfacción, pero sin medios para verificar la validez de su supuesto (Kowalski et al., 2020).

El método utilizado en esta investigación para evaluar la satisfacción de los ciudadanos de Guayaquil con los servicios municipales, fue el de Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996). Este índice ha permitido a gerentes y economistas efectuar evaluaciones acerca de la satisfacción del cliente, en el sector privado y público (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009).

El estudio fue realizado en Guayaquil, el segundo cantón más poblado de Ecuador con casi tres millones de personas y se encuentra ubicado en la cuenca baja del río Guayas y desemboca en el Océano Pacífico (McEvoy et al., 2019), los procesos de descentralización en Ecuador promulgaron leyes a los municipios locales, con la finalidad de que cuenten con autonomía y competencias políticas, administrativas y financieras para la administración pública dentro de sus límites.

Durante la década de los sesenta y setenta las administraciones públicas de Guayaquil se caracterizaron por inestabilidad política y alta rotación de burgomaestres. A partir de 1992, la ciudad inició una nueva fase en tres frentes importantes: la reconstrucción urbana, la Junta de Caridad, y la Cámara de Comercio (Silva, 2016), esto aseguró el posicionamiento del Partido Social Cristiano Madera de Guerrero como la administración local elegida por elección hasta la fecha por más de veinticinco años consecutivos.

El objetivo de este artículo es evaluar la satisfacción de los servicios municipales de una parroquia urbana de la ciudad de Guayaquil, se considera oportuno realizar la evaluación de los servicios públicos en la ciudad por su antecedente político, además la ciudad no ha sido objeto de análisis en temas de satisfacción de servicios municipales en la literatura.

Posterior a la introducción la investigación contiene cuatro apartados, en el segundo consta de una revisión de la literatura, está incluye la descripción de los resultados obtenidos por varios autores y metodologías, la cuales ser aplicaron con el fin de medir la satisfacción por los servicios públicos locales. Tercero, la exposición de la metodología, el cuarto apartado tiene la presentación y análisis de resultados. Finalmente, las conclusiones, discusiones y futuras líneas de investigación.

La provisión de productos o servicios ha contraído avances en la personalización, enfoques renovados y una mejor información destinados a la satisfacción del cliente, los índices empresariales y nacionales de satisfacción revelan la dependencia hacia las mediciones y estimaciones de satisfacción, de ahí la importancia de esta información.

Investigaciones relacionadas a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos han incrementado durante las últimas décadas, por tanto, es necesario contar con información confiable acerca de los motivos por los cuales los usuarios se encuentran satisfechos (Kowalski et al., 2020), con el fin de incluir la opinión de los usuarios en la toma de decisiones de un gobierno local. En la literatura se observaron varios métodos para medir la satisfacción con los servicios públicos.

Kelly & Swindell (2002) Investigaron la relación entre la satisfacción del ciudadano por los servicios municipales y la medición del desempeño administrativo en un análisis de correlación, obteniendo que varias medidas de desempeño, están correlacionadas con la satisfacción de los ciudadanos.

Folz (2004) Llevo a cabo un estudio sobre la evaluación comparativa del desempeño en los servicios municipales y la calidad del servicio, con un análisis de agrupamiento para asociar las ciudades en tres categorías basadas en la calidad del servicio, el estudio mostró que un marco de calidad para los servicios municipales puede avanzar en la toma de decisiones locales acerca de lo que los ciudadanos apoyarían. O'Leary (2007) En el

municipio de eThekweni Sudáfrica realizó un análisis de tendencia que identifica las variables que tienen mayor impacto en la satisfacción ciudadana con la provisión de servicios municipales, utilizando entrevistas estructuradas.

Carlsen, Langset, Rattsø, & Stambøl (2009) utilizando las encuestas que evaluaron servicios municipales en Noruega, calcularon las variables proxy para la calidad de los servicios públicos locales y la satisfacción promedio por cada servicio y municipio. Samkar & Alpu (2013) determinaron el nivel de satisfacción del público con los servicios prestados por el Municipio Metropolitano de Eskisehir en Turquía, con un análisis factorial examinaron las actitudes de los ciudadanos hacia los servicios municipales de Eskisehir, con los puntajes de los factores se estableció un modelo matemático y obtuvieron como resultado los posibles factores que influyen en la satisfacción.

Roos & Lidström (2014) con un modelo de regresión a datos extraídos de una encuesta realizada en 111 municipios suecos, evaluaron la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos municipales con la finalidad de determinar la legitimidad de los gobiernos locales. Akinboade, Mokwena, & Kinfaak (2014) efectuaron un análisis con enfoques estadísticos descriptivos e inferenciales en los municipios de Lesedi, Emfuleni y Midvaal en Sudáfrica, obtuvieron diferencias significativas en la clasificación media de satisfacción con la prestación de servicios públicos municipales para todas las categorías de servicios.

Cheng, & Urpelainen (2015) analizaron la relación entre la satisfacción de un servicio municipal de gestión de residuos y la preferencia por el liderazgo del gobierno, con una regresión a los resultados de una encuesta en los tres municipios de Dar es-Salam en Tanzania. Ortigueira-Sánchez, Ortigueira-Bouzada & Gomez (2015) llevaron a cabo una investigación empírica sobre la satisfacción de los ciudadanos, por medio de una encuesta de satisfacción a los servicios públicos locales, aplicaron una regresión y con el "análisis de importancia-desempeño" (IPA), observaron que varios servicios locales son vistos como insatisfactorios en un municipio español.

Ghodousi, Alesheikh & Saeidian (2016) midieron la satisfacción de los ciudadanos de un municipio de la ciudad de Bojnourd en Irán, utilizaron K-means clustering, the Fuzzy Clustering Method (FCM) y the Imperialist Competitive Algorithm (ICA), el resultado fue

que la calidad del asfalto, la recolección de basura y el desarrollo del parque eran de importancia primordial para los ciudadanos de Bojnourd.

Bostancı & Erdem (2020) investigaron la satisfacción de los ciudadanos en los servicios municipales de Osmaniye Turquía utilizando modelos difusos FDEMATEL y FTOPSIS, revelaron que la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios municipales varió entre niveles bajos y altos en base a su ubicación. Kanwal, Rasheed, Pitafi-A. H., Pitafi, & Ren (2020) realizaron una medición del impacto de una infraestructura vial y la satisfacción de la comunidad utilizando la teoría del intercambio social con datos recopilados a través de una encuesta en línea, los resultados revelaron que el impacto percibido de la infraestructura vial está positivamente relacionado con el apoyo de la comunidad.

Wang & Niu (2020) Exploraron la relación entre información presupuestaria y la percepción ciudadana con el desempeño del servicio público en China, utilizando ecuaciones estructurales mediante datos recopilados de una encuesta telefónica, los hallazgos fueron que mejor información presupuestaria conduce a mejorar la percepción del desempeño del sector público.

Noda (2020) por medio de un método experimental con datos de encuestas por Internet en Michigan, examinaron las percepciones de los ciudadanos sobre la satisfacción con los servicios públicos regionales y municipales, se observó que la satisfacción se vuelve lineal después de la provisión de información, con diferencias en los servicios públicos regionales de los municipales. (e Sá, PM y Fernandes, 2020) evaluaron la calidad de un programa municipal en Portugal, con el modelo EFQM identificaron como fortaleza altos niveles de satisfacción de los ciudadanos.

Los servicios municipales pueden abarcar temas como arreglo de calles, gestión de residuos, limpieza, control de disturbios urbanos, aceras y caminos, estacionamiento, regulación del tráfico entre otros (Ghodousi, M., Alesheikh, AA y Saeidian, 2016). La provisión de servicios municipales varía según el país, por ejemplo, un municipio Turquía proporcionó pan más barato con vitaminas por el alto costo de vida (Samkar, H., & Alpu, 2013), mientras un municipio en Portugal ofrece un programa de actividad física para personas mayores (e Sá, PM & Fernandes, 2020).

1.3 Metodología

American Customer Satisfaction Index (ACSI) se encuentra entre los índices nacionales más destacados, introducido por Fornell (1996). ACSI mide la satisfacción del cliente en cuatro niveles: empresa o agencia gubernamental, industria, sector económico y economía nacional.

El modelo ACSI se utiliza para identificar los principales impulsores de la satisfacción y las áreas que requieren atención para la provisión de mejores servicios (Ali, S. S., & Kaur, 2018).

ACSI se enfoca en la satisfacción del cliente en base a tres dimensiones:

Calidad Percibida Fornell (1992), Anderson & Sullivan (1993) Cronin et al. (2000) es una medida de la experiencia de consumo que tiene un impacto directo o positivo en el cociente global satisfactorio del cliente

Valor Percibido Anderson et al. (1994) relación entre la calidad y el precio pagado, tiene un factor poco determinante en una compra repetida, pero mayor importancia en la primera compra del cliente

Expectativas del cliente Fornell (1996) representa la experiencia previa a la compra, ocurre por medio de fuentes como publicidad o el boca a boca

Se pronostica que las tres dimensiones tengan efectos directos y positivos en la satisfacción, ya que una percepción positiva de las tres dimensiones por parte del consumidor debería conducir a una mejor experiencia. (G. T. M. Hult et al., 2017). Mientras la lealtad actitudinal como resultados principales de la satisfacción (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996).

Con el objeto de medir la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos de los hogares con los servicios municipales prestados a la ciudadanía, se realizó un cuestionario que fue diseñado para calibrar las siguientes dimensiones que se han estructurado como variables latentes:

1) La calidad percibida del conjunto de servicios municipales de la ciudad (PERQUAL).

2) La calidad esperada que el ciudadano espera obtener por el uso de los servicios municipales (EXPEQUAL).

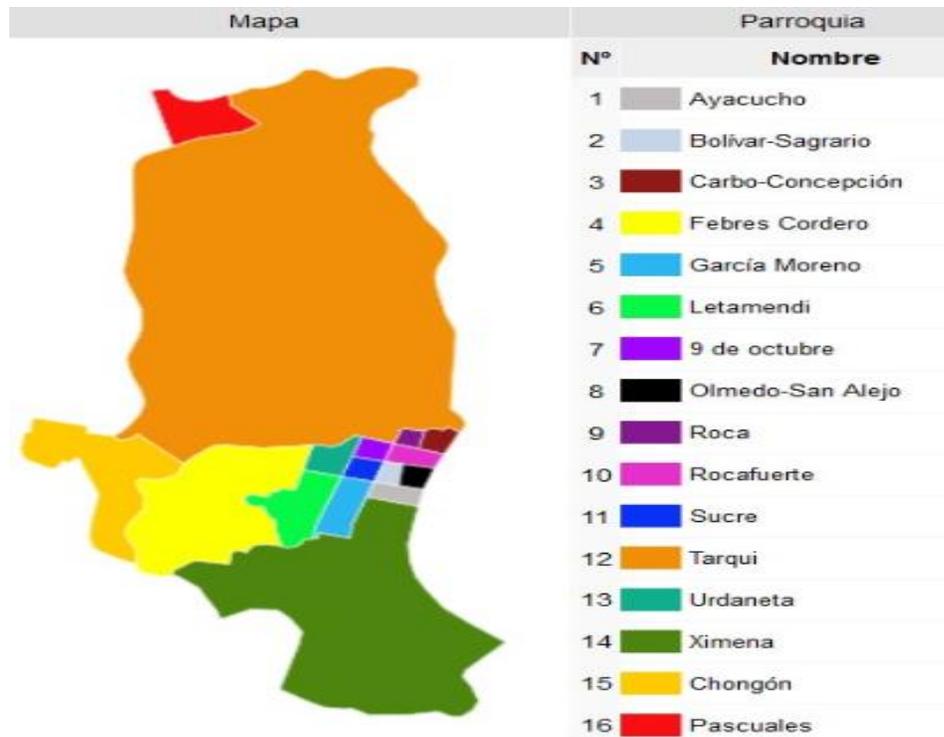
3) El valor percibido, como la diferencia positiva o negativa entre la calidad esperada y la calidad percibida. La experiencia ciudadana es valorada en relación entre lo que el ciudadano esperaba de los servicios y lo que recibe de estos (PERVALU).

4) La satisfacción es medida como el número de ciudadanos que no cambiarían su intención de voto para continuar con la administración pública local (SATISFAC).

El área de estudio de la investigación es la ciudad de Guayaquil, el segundo cantón más poblado de la República del Ecuador, tiene tres millones de personas y se encuentra ubicado en la cuenca baja del río Guayas y desemboca en el Océano Pacífico (McEvoy et al., 2019), Guayaquil tiene una superficie de 347 Km², se extiende en el río Guayas, al oeste con el Estero Salado, por el sur se amplía con la embocadura de la Puntilla de Guayaquil que llega hasta la isla Puná.

Guayaquil se encuentra dentro de las coordenadas 2°11'46.2" S 79°53.173' O, está distribuido con 16 parroquias urbanas y 5 rurales. El tipo de gobierno es Autónomo Descentralizado Municipal, se elige por votación popular a un alcalde o alcaldesa y a 15 integrantes del concejo cantonal, para un período de 4 años. (*Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil*, 2021).

Ilustración 1. Mapa Político de Guayaquil.



Fuente: (Mapade.org, 2021)

Los ítems se basaron de estudios con objetivos de medición similares (Bostancı & Erdem, 2020). La garantía de validez del cuestionario se fundamentó por las preguntas utilizadas de estudios previos (G. T. M. Hult et al., 2019) (Hidalgo-Fernández, A., Hernández-Rojas, R., Jimber del Río, JA y Casas-Rosal, 2019)

Para la medición de la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos con los servicios públicos en Guayaquil, se realizó una encuesta a nivel de hogar que consta de 67 ítems estructurados en tres apartados detallados a continuación:

1) Preguntas sobre la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido, en criterios donde la Municipalidad de Guayaquil tiene asignada competencia, tales como planificación territorial, vialidad, seguridad, bienestar, transporte y provisión de servicios municipales en general.

2) Preguntas relacionadas a la satisfacción y lealtad con la administración pública en base su experiencia con los servicios provistos por esta; 3) Preguntas sobre el perfil socioeconómico del ciudadano. El cuestionario en los dos primeros apartados fue estructurado en escala Likert de siete puntos, siendo uno la respuesta de nivel inferior hasta

siete como la respuesta de nivel superior en calificación acerca de la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido.

La recolección de datos se obtuvo de fuentes primarias, por medio de una encuesta individual y de participación voluntaria durante horarios matutinos y vespertinos, la población de este estudio consistió en un total de 4500 hogares en tres parroquias de Guayaquil, la encuesta se aplicó a un total de 528 hogares seleccionados con el método de muestreo aleatorio simple incluyendo 129, 121 y 150 de muestra, en las tres parroquias que fueron 9 de Octubre, Roca y Rocafuerte respectivamente, se obtuvo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4,01%.

Se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM), este se empleó a través del software WarpPLS 7.0 para la estimación de los modelos, PLS-SEM se reconoce como una adecuada técnica analítica, para el desarrollo de teoría como para las pruebas (Joe F. Hair et al., 2011), el modelo inicial fue diseñado (ver la Figura 1 anterior), basándolo en el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI), se incluyen las variables observadas y latentes. En la Tabla 1, se observan los constructos del modelo con las variables no observadas y latentes, además de los errores de medición del modelo propuesto.

Tabla 1. Escalas utilizadas.

Referencia	Dimensión	Indicadores
(Bostancı & Erdem, 2020); (Hidalgo-Fernández, A., Hernández-Rojas, R., Jimber del Rfo, JA y Casas-Rosal, 2019); (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009)	Calidad Esperada (EXPEQUAL)	(EQ1) Zonificación y planificación urbana, (EQ2) Carreteras y pavimentos, (EQ3) Organización del tráfico y cruce, (EQ4) Servicio de Transporte Público, (EQ5) Servicios de estacionamiento, (EQ6) Información de direcciones, (EQ7) Servicios de terminal de transporte, (EQ8) Calidad del agua potable, (EQ9) Servicios de aguas residuales y alcantarillado, (EQ10) Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental, (EQ11) Parques y jardines, (EQ12) Alumbrado público y vial, (EQ13) Preservación de las estructuras históricas y culturales, (EQ14) Actividades culturales, (EQ15) Instalaciones sociales y culturales, (EQ16) Servicios de cementerio, (EQ17) Actividades sociales, (EQ18) Servicios de extinción de incendios, (EQ19) Servicios de policía municipal, (EQ18_2) Servicios deportivos, (EQ19_2) Servicios veterinarios, (EQ20) Minimización del ruido, (EQ21) Contaminación del aire, (EQ22) Áreas verdes, (EQ23) Ayuda social.
(Samkar, H., & Alpu, 2013); (Fornell, 1992); (Kickert, W., Klijn, E.-H. and Koppenjan, 1997)(e Sá, PM y Fernandes, 2020); (Noda, 2020)	Satisfacción (SATISFAC)	Satisfacción: (S1) Satisfacción en la experiencia de planificación territorial y vialidad, (S2) Satisfacción en la experiencia de la provisión de servicios municipales, (S3) Satisfacción global en la experiencia de usuario.

<p>(Rodrigues & Tavares, 2020); (Ni et al., 2020); (Ali, S. S., & Kaur, 2018); (Kelly, J. M., & Swindell, 2002)</p>	<p>Lealtad (LOYALTY)</p>	<p>Lealtad: (L1) Recomendaría a mis amigos o familiares votar por el alcalde de Guayaquil, (L2) Volvería a votar por el alcalde de Guayaquil, (L3) Recomendaría los servicios provistos por la Municipalidad de Guayaquil, (L4) Recomendaría a familiares o amigos que vivan fuera de la ciudad en mudarse a vivir en Guayaquil, (L5) Recomendaría a familiares o amigos que vivan fuera de la ciudad hacer turismo en Guayaquil.</p>
<p>(Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas, 2020); (Kowalski et al., 2020); (Ortigueira-Sánchez, LC, Ortigueira-Bouzada, M. y Gomez-Selemeneva, 2015)</p>	<p>Calidad percibida (PERQUAL)</p>	<p>Percepción: (PQ1) Zonificación y planificación urbana, (PQ2) Carreteras y pavimentos, (PQ3) Organización del tráfico y cruce, (PC4) Servicio de Transporte Público, (PQ5) Servicios de estacionamiento, (PQ6) Información de direcciones, (PQ7) Servicios de terminal de transporte, (PQ8) Calidad del agua potable, (PQ9) Servicios de aguas residuales y alcantarillado, (PQ10) Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental, (PQ11) Parques y jardines, (PQ12) Alumbrado público y vial, (PQ13) Preservación de las estructuras históricas y culturales, (PQ14) Actividades culturales, (PQ15) Instalaciones sociales y culturales, (PQ16) Servicios de cementerio, (PQ17) Actividades sociales, (PQ18) Servicios de extinción de incendios, (PQ19) Servicios de policía municipal, (PQ18_2) Servicios deportivos, (PQ19_2) Servicios veterinarios, (PQ20) Minimización del ruido, (PQ21) Contaminación del aire, (PQ22) Áreas verdes, (PQ23) Ayuda social.</p>
<p>(Ortigueira-Sánchez, LC, Ortigueira-Bouzada, M. y Gomez-Selemeneva, 2015); (Nilson, 1992); (G. T. M. Hult et al., 2017); (Cronin et al., 2000)</p>	<p>Valor percibido (PERVALU)</p>	<p>Valor percibido: Valor Percibido: (PV4) Servicio de Transporte Público, (PV5) Servicios de estacionamiento, (PV7) Servicios de terminal de transporte, (PV8) Calidad del agua potable, (PV9) Servicios de aguas residuales y alcantarillado, (PV10) Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental, (PV11) Parques y jardines, (PV12) Alumbrado público y vial, (PV13) Preservación de las estructuras históricas y culturales, (PV14) Actividades culturales, (PV15) Instalaciones sociales y culturales, (PV16) Servicios de cementerio, (PV17) Actividades sociales, (PV18) Servicios de extinción de incendios, (PV19) Servicios de policía municipal, (PV18_2) Servicios deportivos, (PV19_2) Servicios veterinarios</p>

Fuente: Elaboración propia.

La estimación del modelo propuesto y sus coeficientes, se evaluó por mínimos cuadrados generalizados (GLS). Incluye los términos de perturbación, coeficientes de regresión (relación entre variables exógenas y endógenas latentes), además de las relaciones entre sí de estas variables (Tabla 3).

Según Hu & Bentler (1995) sugiere utilizar indicadores contrarios para la evaluación de ajuste del modelo, los valores de los índices de calidad de los modelos por lo general varían entre 0 y 1, considerando su grado más elevado 1 el ajuste perfecto.

1.4 Resultados

En este apartado se mostrarán los resultados del análisis descriptivo del perfil sociodemográfico del ciudadano encuestado a continuación, se hace una valoración de

fiabilidad y validez del modelo planteado en la investigación, para finalizar con el contraste de las hipótesis planteadas.

El perfil sociodemográfico del ciudadano (Tabla 2) que utilizó los servicios públicos de Guayaquil, se muestra que 53% fueron hombres y 46% mujeres, 1% de los encuestados prefirieron no decirlo, la edad de los ciudadanos encuestados desde los 18 hasta los 39 años comprende el 76% del total de entrevistas. 51% tienen un nivel de enseñanza secundaria, mientras 100% fueron de nacionalidad ecuatoriana, 71% indicaron tener ingresos menores a \$400 y el 86% confirmaron que Guayaquil fue su único lugar de residencia.

Tabla 2. Perfil sociodemográfico de los ciudadanos

Variable	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sexo (n=521)			
	Hombre	277	53.17
	Mujer	238	45.68
	Prefiere no decirlo	6	1.15
Edad (n=521)			
	[Menos de 30]	233	44.72
	[30-39]	165	31.67
	[40-49]	67	12.86
	[50-59]	40	7.68
	60 o más	16	3.07
Nivel de Estudios (n=521)			
	Sin estudios	1	0.19
	Enseñanza Primaria	36	6.91
	Enseñanza Secundaria	266	51.06
	Enseñanza Universitaria	207	39.73
	Enseñanza Postgrado	11	2.11
País de Procedencia (n=521)			
	Nacional	521	100.00
	Extranjero	0	0.00
Nivel de Ingresos (n=521)			
	Menos de \$ 400 dólares	367	70.45
	Entre 400 y 2000	146	28.02
	Entre 2001 y 5000	4	0.77
	Entre 5001 y 10000	2	0.38
	Más de 10001 dólares	2	0.38
Guayaquil fue su único lugar de residencia (n=521)			
	SI	447	85.80
	NO	74	14.20

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 3, la relación de las variables latentes con los valores de los coeficientes estructurales y la probabilidad límite de cada variable sobre cada variable latente, además la cantidad de preguntas por cada variable, dando validez a la relación entre construcciones del modelo propuesto.

Tabla 3. Coeficientes estructurales estandarizados de las variables observadas con respecto a las variables latentes

Variables latentes	Variables observadas	Coefficiente estandarizado	p-Value
EXPQUAL	(EQ1) Expectativas Zonificación y planificación urbana	0.808	<0.001
	(EQ2) Expectativas Carreteras y pavimentos	0.854	<0.001
	(EQ3) Expectativas Organización del tráfico y cruce	0.856	<0.001
	(EQ4) Expectativas Servicio de Transporte Público	0.878	<0.001
	(EQ5) Expectativas Servicios de estacionamiento	0.824	<0.001
	(EQ6) Expectativas Información de direcciones	0.846	<0.001
	(EQ7) Expectativas Servicios de terminal de transporte	0.907	<0.001
	(EQ8) Expectativas Calidad del agua potable	0.876	<0.001
	(EQ9) Expectativas Servicios de aguas residuales y alcantarillado	0.879	<0.001
	(EQ10) Expectativas Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental	0.855	<0.001
	(EQ11) Expectativas Parques y jardines	0.849	<0.001
	(EQ12) Expectativas Alumbrado público y vial	0.894	<0.001
	(EQ13) Expectativas Preservación de las estructuras históricas y culturales	0.853	<0.001
	(EQ14) Expectativas Actividades culturales	0.862	<0.001
	(EQ15) Expectativas Instalaciones sociales y culturales	0.872	<0.001
	(EQ16) Expectativas Servicios de cementerio	0.883	<0.001
	(EQ17) Expectativas Actividades sociales	0.882	<0.001
	(EQ18) Expectativas Servicios de extinción de incendios	0.866	<0.001
	(EQ19) Expectativas Servicios de policía municipal	0.834	<0.001
	(EQ18_2) Expectativas Servicios deportivos	0.875	<0.001
	(EQ19_2) Expectativas Servicios veterinarios	0.873	<0.001
	(EQ20) Expectativas Minimización del ruido	0.824	<0.001
	(EQ21) Expectativas Contaminación del aire	0.871	<0.001
(EQ22) Expectativas Áreas verdes	0.872	<0.001	
(EQ23) Expectativas Ayuda social	0.866	<0.001	
PERCQUA	(PQ1) Percepción Zonificación y planificación urbana	0.708	<0.001
	(PQ2) Percepción Carreteras y pavimentos	0.700	<0.001
	(PQ3) Percepción Organización del tráfico y cruce	0.617	<0.001
	(PQ4) Percepción Servicio de Transporte Público	0.671	<0.001
	(PQ5) Percepción Servicios de estacionamiento	0.648	<0.001
	(PQ6) Percepción Información de direcciones	0.729	<0.001
	(PQ7) Percepción Servicios de terminal de transporte	0.780	<0.001
	(PQ8) Percepción Calidad del agua potable	0.668	<0.001
	(PQ9) Percepción Servicios de aguas residuales y alcantarillado	0.650	<0.001
	(PQ10) Percepción Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental	0.735	<0.001
	(PQ11) Percepción Parques y jardines	0.693	<0.001
	(PQ12) Percepción Alumbrado público y vial	0.684	<0.001

	(PQ13) Percepción Preservación de las estructuras históricas y culturales	0.728	<0.001
	(PQ14) Percepción Actividades culturales	0.743	<0.001
	(PQ15) Percepción Instalaciones sociales y culturales	0.759	<0.001
	(PQ16) Percepción Servicios de cementerio	0.666	<0.001
	(PQ17) Percepción Actividades sociales	0.722	<0.001
	(PQ18) Percepción Servicios de extinción de incendios	0.718	<0.001
	(PQ19) Percepción Servicios de policía municipal	0.563	<0.001
	(PQ18_2) Percepción Servicios deportivos	0.722	<0.001
	(PQ19_2) Percepción Servicios veterinarios	0.642	<0.001
	(PQ20) Percepción Minimización del ruido	0.623	<0.001
	(PQ21) Percepción Contaminación del aire	0.535	<0.001
	(PQ22) Percepción Áreas verdes	0.683	<0.001
	(PQ23) Percepción Ayuda social	0.625	<0.001
PERVALU	(PV4) Valor percibido Servicio de Transporte Público	0.646	<0.001
	(PV5) Valor percibido Servicios de estacionamiento	0.641	<0.001
	(PV7) Valor percibido Servicios de terminal de transporte	0.762	<0.001
	(PV8) Valor percibido Calidad del agua potable	0.529	<0.001
	(PV9) Valor percibido Servicios de aguas residuales y alcantarillado	0.634	<0.001
	(PV10) Valor percibido Servicio de recolección de basura y limpieza ambiental	0.759	<0.001
	(PV11) Valor percibido Parques y jardines	0.747	<0.001
	(PV12) Valor percibido Alumbrado público y vial	0.634	<0.001
	(PV13) Valor percibido Preservación de las estructuras históricas y culturales	0.758	<0.001
	(PV14) Valor percibido Actividades culturales	0.797	<0.001
	(PV15) Valor percibido Instalaciones sociales y culturales	0.788	<0.001
	(PV16) Valor percibido Servicios de cementerio	0.606	<0.001
	(PV17) Valor percibido Actividades sociales	0.775	<0.001
	(PV18) Valor percibido Servicios de extinción de incendios	0.695	<0.001
	(PV19) Valor percibido Servicios de policía municipal	0.557	<0.001
	(PV18_2) Valor percibido Servicios deportivos	0.730	<0.001
	(PV19_2) Valor percibido Servicios veterinarios	0.629	<0.001
SATISFAC	(S1) Satisfacción en la experiencia de planificación territorial y vialidad	0.842	<0.001
	(S1) Satisfacción en la experiencia de la provisión de servicios municipales	0.901	<0.001
	(S3) Satisfacción global en la experiencia de usuario	0.891	<0.001
LOYALTY	(L1) Lealtad Recomendaría a mis amigos o familiares votar por el alcalde de Guayaquil	0.907	<0.001
	(L2) Lealtad Volvería a votar por el alcalde de Guayaquil	0.887	<0.001
	(L3) Lealtad Recomendaría los servicios provistos por la Municipalidad de Guayaquil	0.905	<0.001
	(L4) Lealtad Recomendaría a familiares o amigos que vivan fuera de la ciudad en mudarse a vivir en Guayaquil	0.834	<0.001
	(L5) Lealtad Recomendaría a familiares o amigos que vivan fuera de la ciudad hacer turismo en Guayaquil	0.806	<0.001

Nota: Los valores $P < 0,05$ son deseables para los indicadores reflectantes

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación del modelo que determina la confiabilidad y validez de los constructos, se realiza identificando si son reflexivos o formativos, los constructos formativos en el modelo (lealtad), fueron evaluados según sugiere Sarstedt et al. (2019). 48 de 70 ítems reflectivos tienen cargas superiores a 0,707 (Tabla 3) lo que indica una buena fiabilidad en cuanto a los ítems que conforman cada constructo de primer orden.

La validez y fiabilidad de las medias de los constructos con anterioridad a obtener conclusiones de las relaciones entre estos (Barclay, D., Thompson, R., dan Higgins, 1995). Posteriormente, se evaluó la colinealidad con el factor de inflación de varianza (VIF) <5.0, mostrando ausencia de colinealidad en las variables del constructo de lealtad. Los 5 ítems formativos (Tabla 4) superan el 0,707 y en todos los casos sus pesos son distintos de cero, se considera mantenerlas en el modelo.

La evaluación de las construcciones reflectivas (satisfacción, expectativas y calidad), midieron la fiabilidad individual de los indicadores, la consistencia interna del constructo, validez convergente y validez discriminante de los constructos reflectivos (Joseph F. Hair et al., 2012). Los resultados indicaron fiabilidad individual adecuada con un coeficiente mínimo de 0.505 (Fornell & Larcker, 1981). Las cargas fueron estadísticamente significativas en un 99.99%, en consecuencia, el modelo se consideró válido.

Tabla 4. Fiabilidad individual del ítem (Formativos)

Variable observada	Carga factorial
L1	0.907
L2	0.887
L3	0.905
L4	0.834
L5	0.806

Fuente: Elaboración propia.

Los coeficientes de fiabilidad compuesta y Alpha Cronbach miden a la variable latente que representan, la evaluación satisfactoria es 0.70 para el coeficiente Alfa de Cronbach y 0.50 para el coeficiente de fiabilidad compuesta (Henseler et al., 2009) (Schmiedel et al., 2014). La Tabla 5 muestra que los cinco constructos tienen coeficientes superiores a 0.5 y 0.70 respectivamente.

El coeficiente Alpha Cronbach revela que cuatro de los cinco constructos superan 0.9 en su medición (Lealtad, Calidad Esperada, Valor percibido y Calidad Percibida) y un constructo (Satisfacción) 0.851, quedando validados los cinco constructos. Los coeficientes de fiabilidad compuesta muestran que tienen una evaluación satisfactoria superior a 0.9 en cada uno de los cinco constructos. (Lealtad, Satisfacción, Calidad Esperada, Valor percibido y Calidad Percibida).

Tabla 5. Fiabilidad individual del ítem (Formativos)

Constructo		Fiabilidad Compuesta	Alpha de Cronbach
LOYALTY	Lealtad	0.939	0.918
SATISFAC	Satisfacción	0.910	0.851
EXPQUAL	Calidad Esperada	0.986	0.986
PERVALU	Valor Percibido	0.939	0.930
PERCQUA	Calidad Percibida	0.956	0.952

Fuente: Elaboración propia.

La validez convergente examina si un conjunto de variables mide un constructo y no está evaluando uno distinto, este se obtiene mediante la varianza media extraída (AVE), según Fornell & Larcker (1981) AVE ha de ser >0.5 . Significando que el constructo comparte más de la mitad de su varianza con sus indicadores.

El criterio es de aplicación para las variables latentes con indicadores reflectivos o para constructos de segundo orden, las dimensiones distinguidas dentro de la escala Lealtad comparten más del 50% de su varianza con sus ítems cumpliendo este parámetro.

Para justificar el ajuste del modelo propuesto que respaldan las hipótesis planteadas, se estimaron medidas de bondad de ajuste e índices de calidad Tabla 6. En base a los resultados obtenidos se observa que el modelo planteado tiene ajuste e índices de calidad apropiados, en consecuencia, justifica su validez y aplicabilidad.

Tabla 6. Ajuste del modelo e índices de calidad.

Medidas de Ajuste	Valor	<i>p</i> - Valor
Average path coefficient (APC)	0.459	<0.001
Average R-squared (ARS)	0.614	<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)	0.613	<0.001
Índices de Calidad	Valor	Rangos

Average block VIF (AVIF)	3.323	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)	4.647	
Tenenhaus GoF (GoF)	0.628	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
Sympson's paradox ratio (SPR)	1.000	acceptable if ≥ 0.7 , ideally =1
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.000	acceptable if ≥ 0.9 , ideally =1
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	acceptable if ≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	1.000	

Fuente: Elaboración propia.

Se evalúa la significancia de los Coeficientes Path con cada una de las hipótesis planteadas, las mismas que se encuentran soportadas en su totalidad. Las hipótesis tienen relación positiva entre ellas puede observarse en la Tabla 7.

Tabla 7. Contraste de hipótesis.

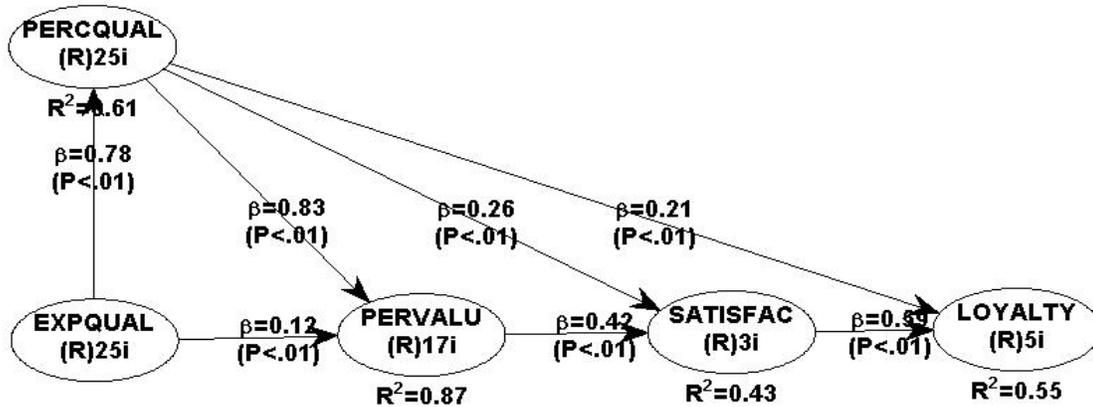
Hipótesis	Efecto	Coefficiente Path	p-Valor	¿Soportada?
H1: Expectative Quality – Perceived Quality	+	0.78	0,000 ***	SI
H2: Expectative Quality – Perceived Value	+	0.122	0,003 **	SI
H3: Perceived Quality – Perceived Value	+	0.833	0,000 ***	SI
H4: Perceived Quality - Satisfaction	+	0.257	0,000 ***	SI
H5: Perceived Values - Satisfaction	+	0.417	0,000 ***	SI
H6: Perceived Quality - Loyalty	+	0.213	0,000 ***	SI
H7: Satisfaction - Loyalty	+	0.589	0,000 ***	SI

a=0,001 (***) ; a=0,01 (**); a=0,05 (*); n.s.= no soportada

Fuente: Elaboración propia.

En la ilustración 2 se muestran las hipótesis y relación de cada una de estas, (R) hace referencia a la cantidad de preguntas realizadas por constructo, adicional los valores de R^2 y los valores p – valor por cada hipótesis planteada.

Ilustración 2. Relaciones causales del modelo con p-Valor



Fuente: Elaboración propia.

1.5 Discusión y Conclusiones

El estudio investigó la satisfacción de los ciudadanos en la provisión de servicios municipales, examinó los factores que permiten mantener la lealtad de los ciudadanos a un administrador local, además su relación con la expectativa de calidad y valor percibido, se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), por medio de una encuesta a nivel de hogar, con una muestra de 528 cuestionarios efectuados.

La lealtad del ciudadano es fundamental para que un gobierno local se mantenga en el cargo, por tanto, las variables que influyen en la lealtad son importantes para la toma de decisiones de la administración pública de turno. La investigación comprobó cada una de las hipótesis que se planteó, esto puede ayudar al gobierno local en mejorar de la provisión de servicios públicos a los ciudadanos de la ciudad que representan.

Las variables que influyen en el ciudadano para mantener su intención de voto por el gobierno local fueron la calidad percibida de los servicios públicos municipales, el valor percibido como resultado entre la expectativa y lo percibido, esto tiene un impacto en la valoración de la satisfacción por los servicios públicos municipales y recomendación de voto.

La hipótesis 1 quedó confirmada, mostrando que la calidad esperada con los servicios municipales tiene impacto sobre la calidad percibida, esta relación entre calidad esperada y calidad percibida está sustentada en la literatura por algunos autores (Rodrigues & Tavares, 2020) Rönnerstrand & Oskarson, (2020).

La hipótesis 2 fue confirmada en la investigación, la calidad esperada por el ciudadano con los servicios municipales influye en el valor percibido, esta relación fue confirmada con estudios anteriores (G. T. M. Hult et al., 2017). La hipótesis 3 también se confirma y muestra significancia en la calidad percibida de un servicio municipal tiene valor percibido por el ciudadano, estudios previos de Carlsen, Langset, Rattsø, & Stambøl, (2009).

La hipótesis 4 está confirmada y revela influencia directa en la calidad percibida de un servicio tiene efecto en la satisfacción ciudadana, por lo que se concibe que, a mayor calidad percibida por un servicio público, tendrá un impacto positivo en la satisfacción del ciudadano.

La hipótesis 5 se confirma que el valor percibido por el ciudadano con los servicios municipales influye en la satisfacción de este Ortigueira-Sánchez, Ortigueira-Bouzada, & Gomez-Selemeneva, (2015), mientras la hipótesis 6 revelo que la calidad percibida por los servicios municipales influye positivamente con la lealtad del ciudadano como en estudios previos de Rodrigues & Tavares, (2020), la última hipótesis 7 planteada demuestra la influencia de la satisfacción del ciudadano con la lealtad a la administración pública local.

El estudio confirmo la elevada relación entre la satisfacción ciudadana con los servicios públicos del cantón Guayaquil y la inclinación del ciudadano en mantener su intención de voto, además de recomendarla a otros para mantener la administración pública local. Significando que la lealtad del ciudadano se basa en factores como vialidad, calidad del agua, servicio de recolección de basura, parques y áreas verdes, transporte público y el manteniendo de estos.

Por el contrario, existieron puntos que podrían tener una oportunidad de mejora como la percepción de la policía municipal, la organización del tráfico, los problemas de peatones en el cruce y programas de ayuda social que no cumplen con las expectativas del ciudadano. Por consiguiente, el estudio tiene efectos prácticos a los administradores locales de Guayaquil, además de determinar aspectos significantes en la construcción de la lealtad del ciudadano, aplicables en ciudades con similares características socioeconómicos y culturales.

La limitación de este estudio radica en la muestra, los datos se obtuvieron de encuestas a nivel de hogar en tres parroquias de Guayaquil con perfil socioeconómico medio de la ciudad, lo que podría sugerir que los datos recolectados pertenecen a este perfil

socioeconómico definido. Se podría solventar con una muestra en parroquias rurales con la finalidad de obtener una muestra más heterogénea.

Una segunda limitación es que, este tipo de estudios se entiende de manera transversal, para equiparlo se debe realizar una investigación adicional que permita captar la percepción ciudadana a lo largo del tiempo y observar la evolución de la percepción en otros períodos.

Los aportes de este estudio a las políticas aplicadas acerca de servicios municipales requieren de evaluación y resultados correctos, este enfoque contribuye a la producción de nueva información, como resultados los gobiernos locales y nacionales estarán aptos a interpretar factores que intervienen en la satisfacción ciudadana, considerando las características socioeconómicas y demográficas de las parroquias.

Los servicios públicos locales varían en función de la diversidad y condiciones del país, los administradores locales podrán evaluar el análisis en base a las condiciones de su propio país y resolver problemas de insatisfacción, con el propósito de mejorar la calidad y satisfacción de los servicios municipales.

2. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES. CASO PARROQUIA RURAL TENGUEL-ECUADOR

2.1 Antecedentes

El presente capítulo que aborda la investigación es acerca del análisis de la satisfacción del territorio rural, este busca responder a los objetivos planteados en relación con el planteamiento del constructo. El desarrollo está acorde a la siguiente estructura: Introducción, Metodología, Resultados y Conclusiones. La totalidad del estudio se aborda en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

Resumen

La demanda ciudadana por servicios públicos de calidad es cada vez mayor, las mejoras en la provisión de servicios públicos afectan la satisfacción y la lealtad ciudadana. El objetivo de esta investigación es la evaluación de la lealtad de los ciudadanos a los funcionarios del municipio sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio. La medición se realiza mediante una encuesta a nivel de hogar, con una muestra de 428 cuestionarios válidos, efectuados en una parroquia rural de la ciudad de Guayaquil, siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI). Este estudio utilizó el software Warp-PLS 7.0 con un modelo de ecuaciones estructurales para evaluar las 7 hipótesis planteadas. El componente innovador se incluye al analizar el efecto de la calidad percibida en la provisión de servicios municipales en zonas rurales sobre la relación de valor percibida por el ciudadano y la satisfacción general. Los resultados obtenidos permitieron observar que la lealtad del ciudadano a los funcionarios municipales electos depende de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos provistos por la administración municipal en zonas rurales, además muestra cómo la calidad percibida por el ciudadano modula en diferentes niveles las relaciones entre el valor percibido y la satisfacción ciudadana. Se identificaron áreas de mejora en la provisión de servicios públicos como los de policía municipal, bomberos, servicios veterinarios, servicios de estacionamiento e información de direcciones,

los hallazgos permitirían a los administradores públicos locales, tomar acciones para mejorar los servicios provistos en zonas rurales, con la finalidad de mantener la lealtad de los ciudadanos.

Palabras claves: Satisfacción ciudadana, servicios municipales, ruralidad, SEM, ACSI.

Abstract

Citizen demand for quality public services is increasing, improvements in the provision of public services affect citizen satisfaction and loyalty. The objective of this research is to evaluate citizens' loyalty to municipal officials on the quality of public services provided by the municipality. The measurement is made through a household-level survey, with a sample of 428 valid questionnaires, carried out in a rural parish in the city of Guayaquil, following the American Customer Satisfaction Index (ACSI). This study used the Warp-PLS 7.0 software with a structural equations model to evaluate the 7 hypotheses raised. A new component is included in this research: the effect of perceived quality in the provision of municipal services in rural areas on the value ratio perceived by the citizen and overall satisfaction. The results obtained allowed us to observe that the loyalty of the citizen to the elected municipal officials depends on citizen satisfaction with the public services provided by the municipal administration in rural areas. In addition, the quality perceived by the citizen modulates at different levels the relationships between the perceived value and the citizen satisfaction. Areas of improvement in the provision of public services such as municipal police, firefighters, veterinary services, parking services and address information were identified. The findings would allow local public administrators to take actions to improve the services provided in rural areas, in order to maintain the loyalty of citizens.

Keywords: Citizen satisfaction, municipal services, rurality, SEM, ACSI.

2.2 Introducción

Los territorios rurales son vistos como buenos lugares para vivir, estas suposiciones se basan en aspectos como la integración comunitaria, baja tasa de delincuencia o bellos paisajes naturales, los cuales dan forma al llamado "idilio rural" (Lee & Lassey, 1980; Hubatková, 2019).

Por el contrario, otros autores indican que las ciudades pueden ofrecer mejor calidad de vida en materia de acceso a servicios (Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, 2005), la escasa de disponibilidad de servicios es visto como uno de los principales inconvenientes en la vida rural. (Scharf & Bartlam, 2006; Giarchi, 2006; Milbourne, 2012). Es decir, las ciudades pueden ser mejores lugares y de mayor bienestar (Morrison & Weckroth, 2018; Okulicz-Kozaryn, A., & Valente, 2019).

La falta de datos apropiados y una comprensión parcial del término “rural” dificulta su estudio (Hubatková, 2019), las áreas rurales no son homogéneas en su carácter sino que se diferencian, mantienen particularidades como riqueza, tamaño, estructura por edad, servicios o cercanías a centros urbanos (Champion, T., Hugo, 2004; Ballas, D., Kalogeresis, T., & Labrianidis, 2003; Manthorpe, J., Iliffe, S., Clough, R., Cornes, M., Bright, L., Moriarty, J., 2008).

Los aportes ciudadanos para una gobernanza democrática, hace que los gobiernos presten atención a las opiniones de los electores (Song, M., An, SH y Meier, 2020; Biswas & Roy, 2020), mientras los ciudadanos esperan que los políticos garanticen sus demandas (Rönnerstrand, B. & Oskarson, 2020). La satisfacción de las demandas ciudadanas ocupa un papel fundamental para ser reelegidos (Martin & Raffler, 2020; Esaiasson et al., 2020).

Las reformas en la gobernanza durante las últimas décadas tuvieron como objetivo mejorar la calidad de los servicios públicos (Zarychta, 2020), la calidad del servicio es considerada un aspecto fundamental para la medición del desempeño en el sector público (Biswas & Roy, 2020), dando como resultado que existan gobiernos nacionales o locales que mantengan enfoques basados en la calidad de los servicios públicos que proveen (Filippetti, 2020).

Para la medición de la calidad del servicio, la satisfacción ciudadana es considerada un indicador central (Kelly, J. M., & Swindell, 2002; Osborne, 2010). La satisfacción es la sensación placentera que se obtiene cuando se recibe algo deseado (Remoaldo, P., Ghanian, M., & Alves, 2020). Desde el punto de vista del consumo Oliver (1981) menciona que la satisfacción es la recopilación del estado psicológico, resultado de las emociones que comprenden las expectativas combinadas con sentimientos precedentes del consumidor sobre la experiencia.

La calidad del servicio puede definirse como una diferencia entre lo esperado (las expectativas) y el servicio percibido (las percepciones) (Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, 1985; Ni et al., 2020). La expectativa está influenciada por variables como nivel de educación, nivel de ingresos o nivel social (Bostancı & Erdem, 2020). En consecuencia, la satisfacción se atribuye a diferentes expectativas entre poblaciones urbanas y rurales (Sørensen, 2014; Scharf & Bartlam, 2006)

Bajo esta premisa, se podría indicar que los habitantes urbanos y rurales difieren en sus expectativas con respecto a los servicios públicos, lo que luego se refleja de manera distinta en su satisfacción (Hubatková, 2019). Por consiguiente los mitos del idilio rural se mantienen debido a la poca visibilidad de los territorios, así como escasas investigaciones, sobre las carencias rurales (Scharf, T., & Bartlam, 2008).

El estudio fue realizado en Tenguel, una parroquia costanera rural en la provincia del Guayas cantón Guayaquil, país Ecuador (Polo Almeida, 2020), se encuentra ubicada al Sur Oeste del cantón Guayaquil a 170 km de distancia, siendo el cantón ubicado más a la periferia de la capital Guayaquil (Álvarez, 2015), la posición astronómica es: -3° latitud Sur y -79.7667° longitud Oeste y ocupa una superficie terrestre de 138,12 km².

Tenguel cuenta con una población de 13800 habitantes, con una edad promedio de 37 años, la población masculina corresponde al 53.12%, mientras que la población femenina al 46.88% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2021). Tenguel ha estado vinculada básicamente a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, explotación de minas y canteras (Álvarez, 2015).

El método utilizado en la investigación para evaluar la satisfacción de los ciudadanos de Tenguel con los servicios municipales, fue el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), el estudio se fundamenta en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996), es un modelo que permitió realizar evaluaciones acerca de la satisfacción del cliente en el sector privado y público (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009).

ACSI es un modelo probado para su empleo en investigación sobre satisfacción de servicios como transporte (Shen et al., 2016), atención al usuario (G. T. M. Hult et al., 2019),

condiciones económicas (Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009), provisión de servicios (Ali, S. S., & Kaur, 2018), confianza pública (Li, T., & Wang, 2021), salud (Yuliansari, P., Nursalam, N. y Ahsan, 2017), servicios municipales (Yuan-yuan, H., Yi-jun, L., Wei, 2007).

El modelo está basado en las expectativas que se crean antes de utilizar los servicios públicos provistos por el municipio (calidad esperada). Los ciudadanos utilizan los servicios públicos y perciben la calidad del servicio de las distintas causas que forman la calidad percibida, ambos constructos (calidad esperada y calidad percibida) tienen relación con el valor percibido.

Los ciudadanos comparan los equilibrios o desequilibrios entre el costo percibido de los impuestos locales y el valor recibido de los servicios públicos municipales, cuando el ciudadano ha interiorizado el valor percibido puede evaluar la satisfacción con los servicios públicos provistos por el municipio, los niveles de satisfacción le permitirán recomendar o volver a elegir las autoridades municipales (lealtad).

El objetivo de esta investigación es la evaluación de la lealtad de los ciudadanos a los funcionarios del municipio sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio en una parroquia rural de la ciudad de Guayaquil, el estudio amplía la literatura existente sobre satisfacción y lealtad ciudadana de territorios rurales. El factor innovador se incluye al analizar el producto de la calidad percibida en la provisión de servicios municipales en zonas rurales sobre la relación de valor percibida por el ciudadano y la satisfacción general.

Posterior a la introducción la investigación contiene cinco apartados, en el segundo consta de un marco teórico que incluye una descripción de los resultados obtenidos por varios autores con sus metodologías aplicadas y los constructos del modelo teórico. Tercero, la exposición de la metodología empleada, el cuarto resume la presentación y análisis de resultados. Finalmente, la discusión y conclusiones, consecutivo a las referencias bibliográficas.

La mejora de las condiciones de vida de las zonas rurales, se pueden expresar por medio de beneficios económicos, ambientales, sociales y culturales. (Demirović Bajrami, D.,

Radosavac, A., Cimbalević, M., Tretiakova, T. N., & Syromiatnikova, 2020). Elementos que son atribuidos a posibles efectos de insatisfacción en las áreas rurales son: dificultad financiera, transporte público deficiente, pocas comodidades (Scharf & Bartlam, 2006).

Las expectativas de los ciudadanos en el acceso a servicios públicos de calidad de las zonas rurales difieren según como tienden a ver a sus municipios, tendrán expectativas de accesibilidad más altas si ven a su territorio como centro urbano, por el contrario, si ven a su asentamiento como eminentemente rural tendrán expectativas de acceso a servicios más bajas, por entender estos que es una particularidad normal en la vida rural (Hubatková, 2019)

Estudios como el de Lenzi & Perucca (2020) examino que la proximidad a grandes ciudades, con las ventajas de accesos a servicios que esto supone, se asocia con la satisfacción de los ciudadanos de lugares más pequeños. Hoogerbrugge et al. (2021) en sus hallazgos mencionan que los residentes rurales que viven en regiones policéntricas tienen mayor satisfacción que los residentes urbanos.

Gobiernos de todo el mundo han prestado atención a la opinión ciudadana sobre el desempeño de su gestión (Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, 2005; Van Ryzin, 2015). Un supuesto en la satisfacción ciudadana es que la calidad del servicio público es importante (Van Ryzin, 2015; Van Ryzin et al., 2008), de modo que existe relación entre la satisfacción ciudadana y el desempeño del gobierno.

Las evaluaciones ciudadanas y el desempeño del gobierno se refleja en estudios realizados en contextos democráticos y descentralizados, donde los ciudadanos pueden revelar su satisfacción o lealtad al gobierno de su preferencia por medio del ejercicio de la elección (Tiebout, 1956; Brinkerhoff, D. W., Wetterberg, A., & Wibbels, 2018 ; Song, M., & Meier, 2018).

La opinión ciudadana sobre su satisfacción con los servicios públicos, podría proveer a los funcionarios de gobierno retroalimentación sobre su gestión y alertar sobre prioridades, clientela a la que sirven o reasignar recursos (Song, M., & Meier, 2018). En consecuencia, las evaluaciones de percepción ciudadana se utilizan para medir gobiernos de nivel local o nacional (Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, 2005).

La calidad percibida se considera de los temas más estudiados en el marketing de servicios (Choi et al., 2004), es una medida del resultado de la experiencia de consumo reciente que tiene un impacto directo o positivo en el cociente global satisfactorio del cliente (Cronin et al., 2000; Anderson, E. W., & Sullivan, 1993; Fornell, 1992).

Estudios han demostrado que la calidad percibida tiene impacto en la satisfacción del cliente y que la satisfacción se determina principalmente por la calidad percibida (Caruana, 2002; Fornell, 1992; Martensen et al., 2000). Por consiguiente, si la calidad percibida incrementa, la satisfacción debería incrementar (Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001).

Por ejemplo Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papsratorn (2009) mediante análisis de regresión múltiple, sus hallazgos revelaron correlación entre la calidad del servicio de los sitios web del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos en Tailandia. Kelly & Swindell (2002) Investigaron la relación entre la satisfacción ciudadana con los servicios municipales y la medición de la calidad administrativa, demostrando correlación con la satisfacción de los ciudadanos.

Rodrigues & Tavares (2020) investigaron el impacto de la satisfacción ciudadana con la calidad de una política pública de reforma territorial implementada en Portugal, esta reforma territorial tenía como antecedentes motivaciones de factor económicos y desencadenó en dificultades financieras a los ciudadanos, sus hallazgos demostraron efectos democráticos negativos en la participación electoral, como protesta política a la reforma.

Calidad esperada es una medida de anticipación del cliente a la calidad de un producto o servicio, es representada como una experiencia previa a la compra (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996). R. L. Oliver (1980) mencionó que la satisfacción de un consumidor con un producto o servicio depende de la calidad percibida y de la calidad esperada

Yilmaz et al. (2021) evaluó la satisfacción ciudadana en los servicios de tránsito de tren ligero, por medio de American Customer Satisfaction Index (ACSI), entre sus hallazgos se encontró que la variable calidad esperada actúa como una variable mediadora entre la imagen y la lealtad.

Se había indicado que en la calidad esperada intervienen variables como nivel de educación, nivel de ingresos o nivel social (Bostancı & Erdem, 2020). Por tanto, la satisfacción difiere de entre la calidad esperada de población urbana y rural (Sørensen, 2014; Scharf & Bartlam, 2006).

Bostancı & Erdem (2020) investigaron la satisfacción de los ciudadanos con los servicios locales de Osmaniye, Turquía, utilizando modelos difusos FDEMATEL y FTOPSIS. El estudio reveló que la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios locales variaba de niveles bajos a altos según la ubicación.

Valor percibido se considera un compromiso entre lo que recibe y lo que el cliente sacrifica a cambio de calidad (Flint et al., 2002; Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001), es decir relación entre la calidad y el precio pagado (Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, 1985; Anderson et al., 1994). Para Zeithaml (1988) es la evaluación del valor previo o posterior al uso o consumo de bienes o servicios. De modo que si el valor percibido aumenta, la satisfacción también lo hará (Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001; Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996).

Ali, S. S., & Kaur (2018) realizaron una revisión detallada de los factores relacionados con la calidad esperada del usuario para evaluar el valor percibido en el cálculo de la satisfacción a clientes que usaron el servicio 3PL utilizando ACSI.

Shen et al. (2016) evaluaron la satisfacción de los pasajeros de tránsito ferroviario utilizando un modelo de ecuaciones estructurales determinaron influencia de la calidad esperada y la calidad percibida en el valor percibido y de este en la satisfacción.

La satisfacción del cliente es la capacidad de un producto para coincidir con la calidad esperada de este. (Oliver, R. L., & Swan, 1989; Yi, 1990), una evaluación posterior al consumo de la calidad del producto o su coincidencia entre la calidad percibida y el valor percibido.

La satisfacción del consumidor es fundamental para la práctica de la soberanía del consumidor (Choi et al., 2004), Por lo tanto, la satisfacción del cliente es reconocida como

influencia en la formación de futuras intenciones de compra (lealtad) de los consumidores (Taylor, S. A., & Baker, 1994)

O'Leary (2007) mediante un análisis de tendencias utilizando entrevistas estructuradas en Sudáfrica identificó variables que tienen mayor impacto con la prestación de servicios municipales, entre las variables mencionadas fueron servicios públicos con impacto positivo en la calidad de vida, ubicación espacial de la vivienda y participación ciudadana.

Samkar, H., & Alpu, (2013) estudiaron la satisfacción ciudadana con los servicios provistos por el Municipio de Eskisehir en Turquía, mediante análisis factorial sus hallazgos permitieron observar satisfacción general con los servicios provistos por el Municipio, tales como transporte, tránsito, actividades culturales y artísticas, limpieza ambiental, urbanismo, organización de parques, áreas deportivas y actividades agrícolas.

La lealtad del cliente se considera como un compromiso arraigado de volver a comprar o volver a favorecer un producto o servicio, de manera constante en el futuro (Richard L. Oliver, 1999). Los clientes descontentos no están dispuestos a mostrar lealtad a los servicios o productos que no les agradan (Oleiver, 1997).

La relación entre satisfacción y lealtad ha ganado atención en la literatura, existe certeza que niveles altos de satisfacción conducen a mayor intención de compra (Verhoef, P. C., Franses, P. H., & Hoekstra, 2001). Además es probable que los clientes satisfechos cuenten a los demás su experiencia favorable y se involucren en una publicidad positiva al producto o servicio (File & Prince, 1992).

(Chatfield & AlAnazi, 2013) En un análisis empírico de más de 400 datos de los ciudadanos sauditas que utilizan los servicios transaccionales del gobierno electrónico, se encontró que la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana describen la lealtad de los ciudadanos con las instalaciones del gobierno electrónico.

Vetrivel Sezhian & Muralidharan, C., Nambirajan, T., & Deshmukh, (2014) sus hallazgos mostraron que el efecto indirecto de la calidad del servicio sobre la lealtad por medio de la satisfacción es mayor que la proporción de la satisfacción que afecta directamente la lealtad, en un estudio a usuarios del servicio de transporte de autobús en India.

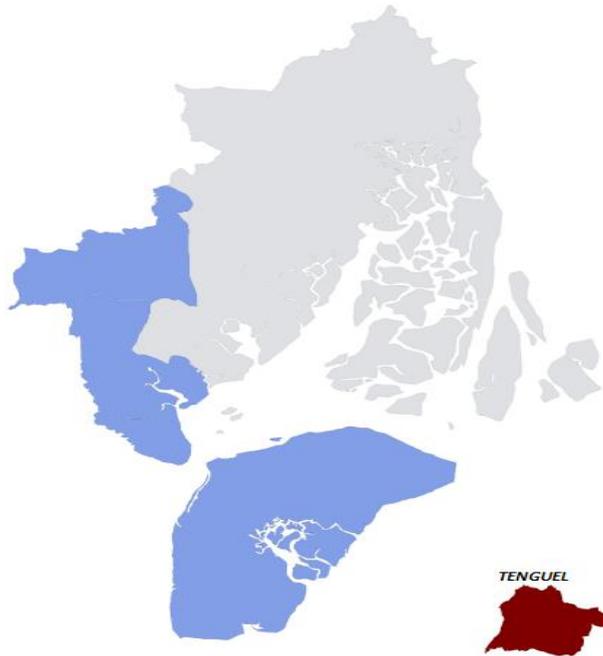
La provisión de servicios públicos municipales pueden cubrir áreas como el mantenimiento de carreteras, manejo de desechos, seguridad, estacionamiento y control de tráfico (Ghodousi, M., Alesheikh, AA y Saeidian, 2016). Sin embargo, difieren en cada país. Por ejemplo: En Turquía un municipio proporcionó pan más barato con vitaminas adicionales debido al alto costo de vida (Samkar, H., & Alpu, 2013), un municipio en Portugal ofrece un programa de actividad física a personas mayores (e Sá, PM y Fernandes, 2020).

Este estudio evalúa los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil a la Parroquia Rural de Tenguel, en servicios donde los Municipios en Ecuador tienen competencias según la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) y las funciones establecidas a los gobiernos autónomos descentralizados en Ecuador según El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

2.3 Metodología

El estudio fue realizado en la parroquia rural de Tenguel, ubicada en la provincia del Guayas cantón Guayaquil, en el país de Ecuador (Polo Almeida, 2020), la población de la parroquia Tenguel tiene poca capacidad de convocatoria a llamados de las autoridades municipales, excepto cuando se trata de aspectos relacionados con programas de ayuda social (Álvarez, 2015). El gobierno es un Municipio Autónomo Descentralizado, con un alcalde o alcaldesa y 15 miembros del consejo, son elegidos por voto popular por un período de 4 años (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2021).

Ilustración 1. Localización de Tenguel en Guayaquil



Fuente: (Sageo, 2021)

Los datos fueron recolectados con un cuestionario, que se entregó a los ciudadanos en la parroquia Tenguel, con el fin de garantizar la validez del cuestionario, las preguntas se basaron en estudios anteriores (Hult et al., 2019; Hidalgo-Fernández, A., Hernández-Rojas, R., Jimber del Río, JA y Casas-Rosal, 2019; Hernández-Rojas et al., 2021). Varios ítems se basaron en estudios con objetivos y necesidades de medición similares (Samkar, H., & Alpu, 2013; Yazdanpanah et al., 2013; Bostancı & Erdem, 2020).

La información se recopiló mediante un cuestionario, la encuesta se realizó a hogares ubicados en la parroquia Tenguel, la encuesta consta de 67 ítems agrupados en tres apartados: 1) Preguntas sobre la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido de los servicios públicos provistos en Tenguel, en seguridad, transporte y prestación de servicios públicos en general. 2) Preguntas relacionadas con la satisfacción y lealtad con la administración pública municipal, basadas en la experiencia de los ciudadanos con los servicios prestados por el municipio y 3) Preguntas sobre el perfil sociodemográfico del ciudadano.

Los ciudadanos fueron informados de los propósitos académicos y el anonimato del estudio antes de completar el cuestionario, se solicitó el consentimiento verbal del ciudadano

antes de que completara el cuestionario, es decir el anonimato estuvo garantizado en cada etapa del proceso de recolección de datos. En los dos primeros apartados se usó una escala Likert de siete puntos, en la que 1 era la calificación más baja y 7 era la más alta.

La participación en el estudio fue voluntaria e individual, los datos de la muestra se recolectaron a través de un cuestionario en diferentes momentos del día, durante marzo de 2021. La encuesta solo podía ser terminada con los ciudadanos que residían en la parroquia rural de Tenguel, el área de estudio consistió en 2458 hogares de la parroquia Tenguel.

La encuesta se aplicó a un total de 576 hogares seleccionados con muestreo aleatorio simple, obteniendo 428 cuestionarios válidos, la muestra tenía un nivel de confianza del 96% y un margen de error del 4.52%. Las preguntas del tercer apartado relacionadas al perfil sociodemográfico se completaron con preguntas cerradas.

Los datos de esta investigación se tabularon y analizaron usando el modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM), utilizando el software Warp-PLS 7.0 (ScriptWarp Systems, PO Box 452428, Laredo, Texas, 78045, EE. UU.). El método se reconoce como una técnica analítica apropiada para las pruebas como para el modelo teórico (Joe F. Hair et al., 2011).

2.4 Resultados

En esta sección se detallan los resultados obtenidos después de aplicar los modelos de ecuaciones estructurales. Primero se presenta un extracto del perfil sociodemográfico, posterior la confiabilidad y validez del modelo propuesto, culminando, con el contraste de las siete hipótesis planteadas en el marco teórico.

El perfil sociodemográfico de los ciudadanos de la parroquia rural Tenguel (Table 2) que utilizan los servicios públicos municipales, muestra que 53.50% eran hombres y el 46.26% mujeres. 41.82% de los encuestados tenía entre 18 y 30 años. 24.3% estudios hasta el nivel de educación primaria, mientras que el 99.53% eran nacionales ecuatorianos. 77.57% confirmo tener ingresos menores a \$ 400, es decir ingresos por debajo al salario básico unificado en Ecuador (Ministerio del Trabajo, 2021) y el 86% confirmó que Tenguel ha sido su único lugar de residencia.

Tabla 1. Perfil sociodemográfico de los ciudadanos

Variable/ Categories	Absolute Frequency	Percentage
Sex (n=428)		
Men	229	53.50
Women	198	46.26
No comment	1	0.23
Age (n=428)		
[Under 30]	179	41.82
[30-39]	71	16.59
[40-49]	82	19.16
[50-59]	50	11.68
60 or more	46	10.75
Level of Studies (n=428)		
No studies	16	3.74
Primary	88	20.56
Secondary	228	53.27
University	95	22.19
Postgraduate	1	0.23
Country of origin (n=428)		
National	426	99.53
Abroad	2	0.47
Income (n=428)		
Less than \$400	332	77.57
Between \$400 and \$2000	94	21.96
Between \$2001 and \$5000	2	0.47
Between \$5001 and \$10000	0	0.0
More than \$10001	0	0.0
Tenguel is their only place of residence (n=428)		
YES	405	94.63
NO	23	5.37

Fuente: Elaboración propia.

Table 2 muestra la relación de las variables latentes y observadas con los valores de los coeficientes estructurales y la probabilidad límite de cada variable, entre constructos del modelo propuesto.

Tabla 2. Coeficientes estructurales estandarizados de las variables observadas y las variables latentes

Latent Variables	Observed Variables	Standardized Coefficient	p-Value	Latent Variables	Observed Variables	Standardized Coefficient	p-Value
Expected Quality (EXPQUAL)	EXP1	0.696	<0.001	Perceived Quality (PERQUAL)	PQ2	0.352	<0.001
	EXP2	0.698	<0.001		PQ3	0.538	<0.001
	EXP3	0.644	<0.001		PQ4	0.391	<0.001

	EXP4	0.691	<0.001		PQ5	0.616	<0.001
	EXP5	0.823	<0.001		PQ6	0.661	<0.001
	EXP6	0.635	<0.001		PQ7	0.659	<0.001
	EXP7	0.798	<0.001		PQ8	0.292	<0.001
	EXP7_2	0.626	<0.001		PQ9	0.309	<0.001
	EXP9	0.670	<0.001		PQ11	0.371	<0.001
	EXP10	0.740	<0.001		PQ13	0.677	<0.001
	EXP11	0.755	<0.001		PQ14	0.668	<0.001
	EXP12	0.628	<0.001		PQ15	0.656	<0.001
	EXP13	0.697	<0.001		PQ16	0.166	<0.001
	EXP14	0.672	<0.001		PQ18	0.317	<0.001
	EXP15	0.669	<0.001		PQ19	0.439	<0.001
	EXP16	0.673	<0.001		PQ20	0.358	<0.001
	EXP17	0.772	<0.001		PQ21	0.498	<0.001
	EXP18	0.601	<0.001		PQ24	0.466	<0.001
	EXP19	0.613	<0.001		PQ25	0.483	<0.001
	EXP20	0.676	<0.001	Perceived Value (PERVALU)	PV1	0.410	<0.001
	EXP21	0.573	<0.001		PV2	0.642	<0.001
	EXP22	0.750	<0.001		PV3	0.622	<0.001
	EXP23	0.742	<0.001		PV4	0.271	<0.001
	EXP24	0.644	<0.001		PV7	0.377	<0.001
	EXP25	0.699	<0.001		PV8	0.293	<0.001
Satisfaction (SATISFAC)	S1	0.696	<0.001		PV9	0.720	<0.001
	S2	0.776	<0.001		PV10	0.648	<0.001
	S3	0.781	<0.001		PV11	0.725	<0.001
Loyalty (LOYALTY)	L1	0.859	<0.001		PV12	0.246	<0.001
	L2	0.851	<0.001		PV13	0.698	<0.001
	L3	0.666	<0.001		PV14	0.195	<0.001
	L4	0.493	<0.001		PV15	0.448	<0.001
	L5	0.438	<0.001		PV16	0.268	<0.001
					PV17	0.397	<0.001

Nota: Los valores de $P < 0,05$ son necesarios para indicadores reflectantes

Fuente: Elaboración propia.

Para verificar la fiabilidad individual de las variables observadas, se siguió el criterio sugerido por Sarstedt et al., (2019), respecto a la validez convergente de los constructos, todos los apartados propuestos tienen un valor $> 0,707$ (Henseler & Chin, 2010), lo que indica una buena confiabilidad para todos los ítems de los constructos.

Una vez se midió la confiabilidad individual, se procedió analizar la validez y confiabilidad de los constructos, el mismo se fundamentó en medir la colinealidad y verificar que el valor de la varianza del factor de inflación (VIF) sea > 5.0 , los resultados no mostraron colinealidad en las variables utilizadas en el constructo de lealtad. De la misma forma, Tabla 3 muestra el análisis de los constructos reflexivos (Joseph F. Hair et al., 2012).

Los resultados encontraron adecuada confiabilidad individual con todos los valores superiores al mínimo de 0.505 propuesto por Fornell & Larcker (1981), las cargas fueron estadísticamente significativas (99,99%), como resultado se considera confiable y válido el modelo propuesto, para el análisis del modelo estructural.

Tabla 3. VIF individual de los indicadores

Latent Variables	Observed Variables	VIF	Latent Variables	Observed Variables	VIF
Expected Quality (EXPQUAL)	EXP1	2.699	Perceived Quality (PERQUAL)	PQ2	1.282
	EXP2	4.592		PQ3	1.590
	EXP3	2.585		PQ4	1.238
	EXP4	2.282		PQ5	1.795
	EXP5	4.120		PQ6	1.798
	EXP6	1.903		PQ7	1.756
	EXP7	3.582		PQ8	1.221
	EXP7_2	4.423		PQ9	1.208
	EXP9	6.739		PQ11	1.228
	EXP10	3.232		PQ13	1.994
	EXP11	2.983		PQ14	2.235
	EXP12	2.179		PQ15	1.988
	EXP13	2.864		PQ16	1.178
	EXP14	3.958		PQ18	1.238
	EXP15	3.936		PQ19	1.343
	EXP16	2.617		PQ20	1.159
	EXP17	3.332		PQ21	1.283
	EXP18	1.705		PQ24	1.373
	EXP19	2.299		PQ25	1.383
	EXP20	2.433		Perceived Value (PERVALU)	PV1
	EXP21	2.041	PV2		1.759
	EXP22	3.058	PV3		1.490
	EXP23	3.004	PV4		1.148

	EXP24	2.228		PV7	1.236
	EXP25	2.385		PV8	1.223
Satisfaction (SATISFAC)	S1	1.158		PV9	1.914
	S2	1.265		PV10	1.782
	S3	1.271		PV11	1.931
Loyalty (LOYALTY)	L1	4.619		PV12	1.249
	L2	4.664		PV13	1.622
	L3	1.299		PV14	1.104
	L4	1.327		PV15	1.263
	L5	1.350		PV16	1.113
				PV17	1.157

Fuente: Elaboración propia.

Para confirmar si las variables observadas miden de manera rigurosa la variable latente que representan, según Nunnally, J. C., & Bernstein, (1978) se toman el Alfa de Cronbach y los valores de fiabilidad compuesta latente, se consideran satisfactorios cuando los valores son iguales o mayores a 0,70 (Table 4) (Henseler et al., 2009; Schmiedel et al., 2014). Los valores mantienen y superan este límite inferior, en consecuencia, se confirma la fiabilidad de los constructos de primer orden y su capacidad para medir la Lealtad.

El valor del Alfa de Cronbach para cuatro de los cinco constructos (Satisfacción, Calidad Esperada, Valor Percibido y Calidad Percibida) superó 0.70 y un constructo (Lealtad) tuvo un valor igual a 0.70, lo que significa que los cinco constructos están validados y no puede haber ninguna duda sobre el concepto capacidad de estructuras para medir la Lealtad.

Tabla 4. Confiabilidad compuesta y Alfa de Cronbach

Construct		Composite Reliability	Cronbach's Alpha
LOYALTY	Loyalty	0.804	0.700
SATISFAC	Satisfaction	0.796	0.715
EXPQUAL	Expected Quality	0.958	0.954
PERVALU	Perceived Value	0.812	0.759
PERCQUAL	Perceived Quality	0.847	0.811

Fuente: Elaboración propia.

La validez convergente examina si un conjunto de variables explica un constructo y no uno diferente, el valor para esto se obtiene de la varianza promedio extraída (AVE), se considera el criterio de aceptación más utilizado en investigación para evaluar este concepto. Siguiendo a Fornell & Larcker (1981) determinaron que el valor mínimo del AVE debe ser > 0.5 (Tabla 5), lo que significa que el constructo comparte más de la mitad de su varianza con sus indicadores.

El valor restante de la varianza se explica por la medición del error y el resto de las relaciones causales, el criterio AVE se aplica a variables latentes con indicadores reflectantes o para constructos de segundo orden, las variables de Lealtad comparten más del 50% de su varianza con el constructo y se cumple este parámetro.

Tabla 5. Confiabilidad compuesta y Alfa de Cronbach

Average variance extracted (AVE)	
Expected Quality (EXPQUAL)	0.674
Perceived Quality (PERQUAL)	0.690
Perceived Value (PERVALU)	0.520
Satisfaction (SATISFAC)	0.665
Loyalty (LOYALTY)	0.684

Fuente: Elaboración propia.

Para justificar la bondad de ajuste del modelo propuesto a los supuestos planteados, se calcularon las medidas de bondad de ajuste y los índices de calidad, que se muestran en la Tabla 6, ya verificados y validados todos los constructos (reflexivos y formativos) así como la bondad del ajuste del modelo, se puede indicar que los resultados obtenidos son adecuados y justifican su validez y aplicabilidad.

Tabla 6. Índices de ajuste y calidad del modelo.

Measures of fit	Value	p - Value
Average path coefficient (APC)	0.222	<0.001
Average R-squared (ARS)	0.2000	<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)	0.197	<0.001
Index of Quality	Value	Ranges

Average block VIF (AVIF)	1.308	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)	1.705	
Tenenhaus GoF (GoF)	0.283	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
Sympson's paradox ratio (SPR)	1.000	acceptable if ≥ 0.7 , ideally=1
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.000	acceptable if ≥ 0.9 , ideally=1
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	acceptable if ≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	0.786	

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se calculó la significancia del Coeficiente estructurales para cada una de las hipótesis planteadas, los valores de los cálculos se muestran en la (Tabla 7) y se verificaron las hipótesis H3, H4, H5, H6, H7. Esto significa que existe una relación positiva y significativa entre la calidad percibida y valor percibido, entre la calidad percibida y satisfacción, de valor percibido y satisfacción, entre calidad percibida y lealtad, así como, existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos a los funcionarios municipales.

Tabla 7. Análisis de hipótesis.

Hypothesis	Effect	Path Coefficient	<i>p</i> -Value	Supported?
H1: Expectative Quality–Perceived Quality	+	0.067	0.082	NO
H2: Expectative Quality – Perceived Value	+	-0.057	0.117	NO
H3: Perceived Quality – Perceived Value	+	0.795	<0.001 ***	YES
H4: Perceived Quality - Satisfaction	+	0.173	<0.001 ***	YES
H5: Perceived Values - Satisfaction	+	0.154	<0.001 ***	YES
H6: Perceived Quality - Loyalty	+	0.220	<0.001 ***	YES
H7: Satisfaction - Loyalty	+	0.085	0.037 **	YES

a=0.001 (***); a=0.01 (**); a=0.05 (*); n.s.= not supported

Fuente: Elaboración propia.

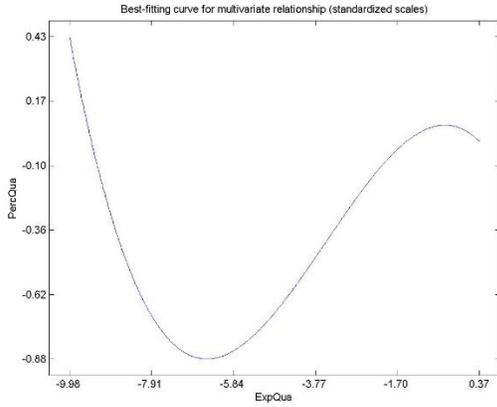


Ilustración 2: H1, EXPQUAL – PERQUAL

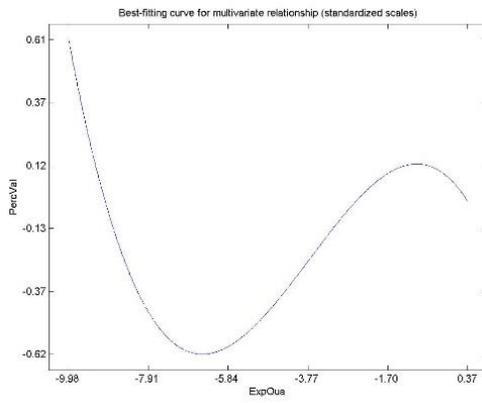


Ilustración 3: H2, EXPQUAL – PERVALU

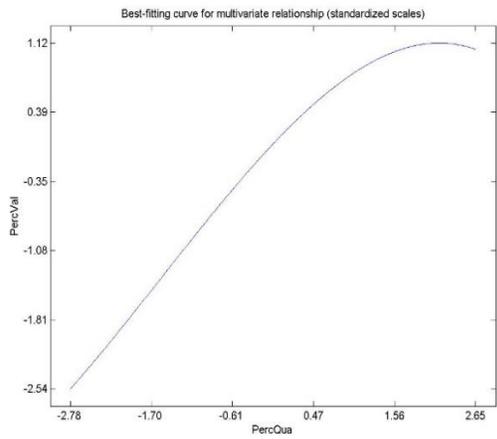


Ilustración 4: H3, PERQUAL – PERVALU

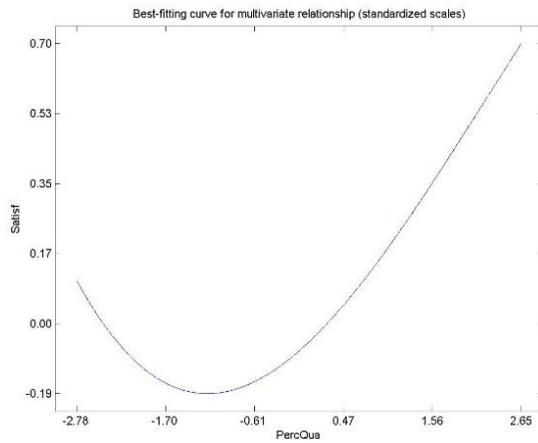


Ilustración 5: H4, PERQUAL – SATISFAC

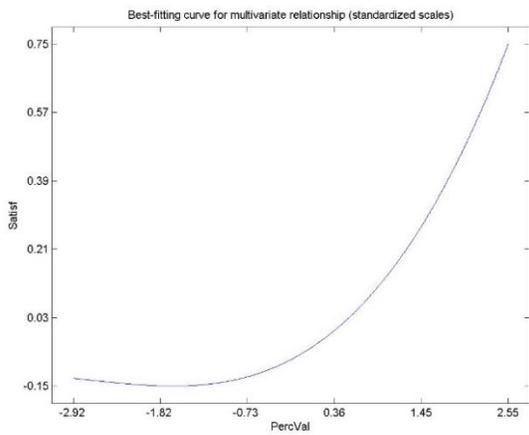


Ilustración 6: H5, PERVALU – SATISFAC

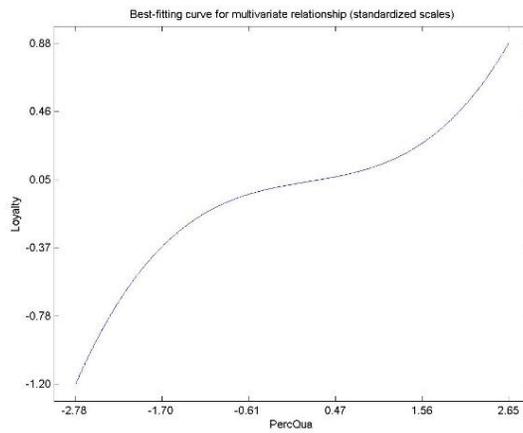


Ilustración 7: H6, PERQUAL – LOYALTY

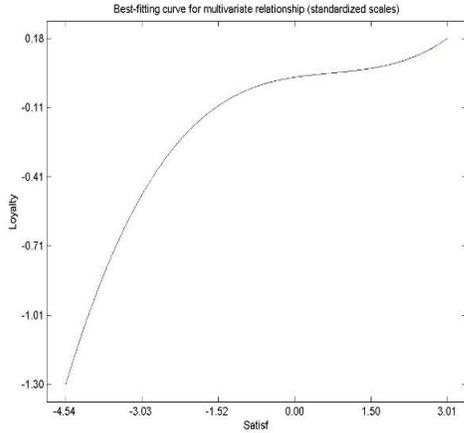
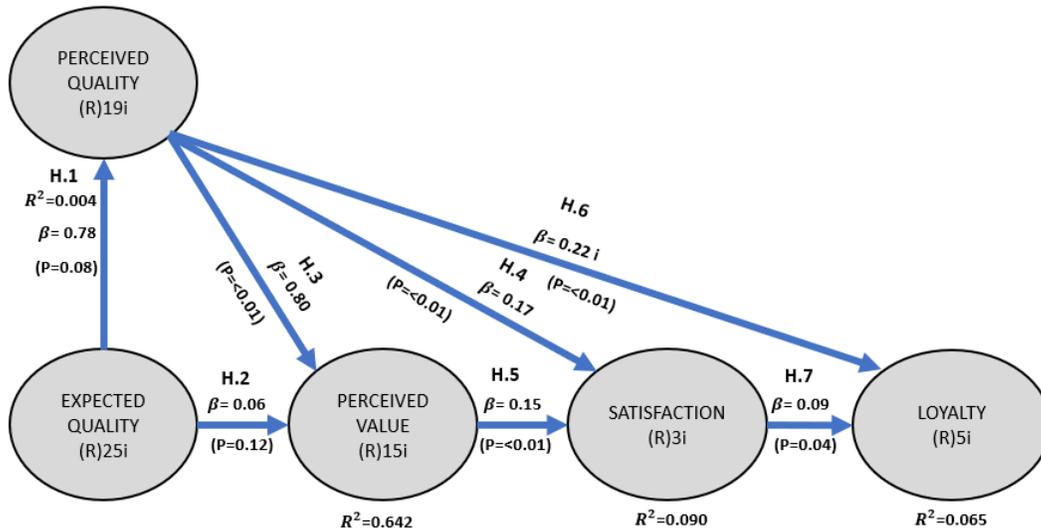


Ilustración 8: H7, SATISFAC – LOYALTY

La ilustración 9 muestra las hipótesis y las relaciones entre ellas. (R) se refiere a la cantidad de preguntas que se hicieron sobre cada una de ellas, y también se muestran los valores de R2 y el valor p para cada hipótesis.

Ilustración 9: Relaciones causales del modelo y Valores p



Fuente: Elaboración propia

2.5 Discusión y Conclusiones

La satisfacción con los servicios públicos de los ciudadanos que viven en un territorio rural, es el factor determinante para la lealtad a los funcionarios del municipio. Los ciudadanos que decidieron reelegir a los funcionarios municipales, también recomiendan y comparten su experiencia con familiares y amigos.

La administración pública local tiene como objetivo mejorar y ser eficiente en la provisión de servicios públicos y elementos donde tiene competencia, en el territorio que gestiona. Las mejoras económicas, sociales o ambientales, deben tener la finalidad de mejorar las condiciones de vida en zonas rurales.

El estudio produjo un modelo de ecuaciones estructurales, donde se implementaron variables moduladoras latentes de los principales factores que conforman fracciones de la satisfacción, se examina la lealtad del ciudadano al funcionario municipal sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio en zonas rurales. Las hipótesis planteadas en el modelo teórico fueron confirmadas, en consecuencia, administraciones locales que gestionen zonas rurales pueden utilizar el estudio para mejorar la satisfacción de sus ciudadanos.

Hipótesis 1 La calidad de los servicios públicos que espera el ciudadano influye significativamente en la calidad percibida de los servicios públicos, esta hipótesis planteada en el modelo teórico de investigación no se cumple y no es significativa Figure 2.

Hipótesis 2 No se cumple y no es significativa Figure 3, por lo que no podemos decir que la calidad de los servicios públicos que espera el ciudadano influye significativamente en el valor percibido de los servicios públicos.

Hipótesis 3 La calidad de los servicios públicos que percibe el ciudadano influye significativamente en el valor percibido de estos servicios públicos. La Figure 4 muestra el comportamiento sinusoidal de la variable, además se observa que para valores altos de la calidad de los servicios públicos percibida no tiene influencia directa sobre el valor percibido, estos hallazgos coinciden con estudios como Ali, S. S., & Kaur (2018) y Shen et al. (2016).

Los administradores del municipio deben llevar a cabo mejoras en planificación urbana y alumbrado en las zonas rurales, estos desarrollos aumentarían la calidad percibida y valor percibido, los ciudadanos indicaron que estas mejoras aumentarían su satisfacción con los servicios públicos.

Hipótesis 4 La calidad de los servicios públicos percibidos por el ciudadano influye significativamente en la satisfacción del ciudadano con el servicio público. La Figure 5 muestra una forma exponencial, en la que la calidad percibida tiene una influencia lineal y

directa en la satisfacción del ciudadano residente en zonas rurales, los resultados coinciden con estudios Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn (2009) y Rodrigues & Tavares (2020). La confirmación de esta hipótesis significa que al aumentar la calidad de la experiencia con los servicios públicos a los ciudadanos que viven en áreas rurales influye en la satisfacción.

Hipótesis 5 El valor de los servicios públicos percibidos por el ciudadano influye significativamente en la satisfacción del ciudadano. En la Figure 6 se observa que para valores de - 0.73 y el valor percibido de los servicios públicos tienen una influencia lineal y directa en la satisfacción del ciudadano y para valores más bajos este comportamiento es inverso, este resultado también ha sido observado por otros autores como O’Leary (2007), Samkar, H., & Alpu, (2013) y Shen et al. (2016).

Hipótesis 6 La calidad de los servicios públicos que percibe un ciudadano influye significativamente en su lealtad. La Figure 7 muestra el comportamiento sinusoidal de esta relación, solo en valores extremos muy bajos, no tiene ningún efecto sobre la lealtad del ciudadano que reside en áreas rurales, con valores distintos a muy bajos, frente a una mayor calidad percibida, se observa incrementos en la lealtad ciudadana. Esto coincidió con los resultados de otros estudios Kelly, J. M., & Swindell, (2002) y Chatfield & AlAnazi, (2013).

Hipótesis 7 La satisfacción de un ciudadano con los servicios públicos influye significativamente en la lealtad del ciudadano. En la Figure 8 se observa un comportamiento exponencial aplanado en el extremo derecho de esta relación, los valores de satisfacción muy altos no influyen directamente en la lealtad, se espera que un alto nivel de satisfacción tenga un efecto positivo en la lealtad del ciudadano que reside en zonas rurales.

Los resultados mostraron que la satisfacción y la calidad son factores positivos que influyen en la decisión de un ciudadano de elegir o sugerir a un funcionario municipal, así como de recomendarlo como destino residencial o turístico, los hallazgos coinciden con otros estudios como Samkar, H., & Alpu, (2013), Chatfield & AlAnazi, (2013) y Vetrivel Sezhian & Muralidharan, C., Nambirajan, T., & Deshmukh, (2014).

El estudio ratificó la significación de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos provistos en Tanguel por su gobierno local y la intención de voto ciudadana a los

funcionarios, así como su recomendación. Es decir, que la lealtad de los ciudadanos depende de factores como carreteras, calidad del agua, manejo de desechos, parques y áreas verdes, transporte público y mantenimiento de todos ellos.

Sin embargo, hay áreas que podrían mejorarse, como la percepción ciudadana sobre los bomberos, policía municipal, servicios veterinarios, estacionamiento e información de direcciones, todo lo cual no responde a las expectativas de la ciudadanía

Por tanto, este estudio tiene resultados prácticos que pueden ser utilizados por el Municipio de Guayaquil, además de determinar aspectos importantes para mejorar la lealtad de los ciudadanos que pueden ser aplicados en otros pueblos y ciudades con similares características socioeconómicas y culturales.

La limitación de este estudio radica en la muestra, pues los datos se obtuvieron de encuestas entregadas a hogares en una parroquia rural de las cinco que tiene Guayaquil, esto significa que los datos recopilados solo son relevantes para este perfil socioeconómico. Agregar información de otras parroquias al estudio puede resolver este problema, ya que se utilizará una muestra más heterogénea. Una segunda limitación es que este tipo de estudio arroja resultados que se espera sean verdaderos en todas las situaciones. Sin embargo, se deben realizar investigaciones adicionales para ver si las percepciones de los ciudadanos cambian con el tiempo.

El uso de los resultados de este estudio en las políticas municipales de servicios locales puede aportar información interesante para futuros estudios, podría ser utilizado por los municipios para identificar factores que influyen en la satisfacción de los ciudadanos por las características socioeconómicas y demográficas de la zona.

Los servicios públicos locales varían según la diversidad y las condiciones del país. Las investigaciones que analicen la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados en diferentes áreas y países pueden ser de utilidad para que los ayuntamientos mejoren la calidad de los servicios prestados, por tanto, la satisfacción de los ciudadanos.

3. DISPARIDAD ENTRE ZONAS URBANAS Y RURALES EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES: ENFOQUE DESDE ANÁLISIS MULTIGRUPO.

3.1 Antecedentes

El tercer capítulo de esta tesis doctoral responde al análisis de las desigualdades entre territorios urbanos y rurales abordados en la investigación, este busca determinar las disparidades en los servicios públicos y su satisfacción con estos. El trabajo se detalla en el siguiente artículo científico:

- Romero-Subia, J. F., del Rio, J. A. J., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The Disparity Between Urban and Rural Areas in Citizen Satisfaction with Local Public Services. *TEM Journal*, 12(1). Doi: 10.18421/TEM121-34

Resumen

Las disparidades en el acceso a servicios públicos entre áreas rurales y urbanas son analizadas en este estudio, correspondientes a la intensidad en la que se relacionan los constructos calidad esperada, calidad percibida y valor percibido, a manera de factores influyentes en la satisfacción y lealtad ciudadana. En Guayaquil se realiza una encuesta a nivel de hogar, se obtienen 428 cuestionarios válidos efectuados en el área rural de Tenguel y 521 cuestionarios válidos en el área urbana de Tarqui, siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI). La investigación uso el software Warp-PLS 7.0 aplicando un modelo de ecuaciones estructurales para evaluar las 7 hipótesis planteadas, se observan diferencias significativas en la percepción ciudadana entre habitantes de áreas urbanas y rurales en relación a la calidad de los servicios públicos, esto como factor determinante en el nivel de satisfacción ciudadana y lealtad para elegir sus autoridades municipales. El análisis multigrupo permitió identificar desigualdades en la percepción de la calidad de los servicios públicos municipales entre ciudadanos del área rural y urbana, los hallazgos son considerables a los administradores públicos locales para el diseño de política pública dirigida a mejorar los niveles de satisfacción y lealtad ciudadana.

Palabras Clave: Satisfacción ciudadana, disparidades urbanas y rurales, lealtad, análisis multigrupo, gobiernos locales.

Abstract

The disparities in access to public services between rural and urban areas are analyzed in this study, corresponding to the intensity in which the constructs expected quality, perceived quality and perceived value are related, as influential factors in citizen satisfaction and loyalty. . In Guayaquil, a household survey is carried out, obtaining 428 valid questionnaires from the rural area of Tenguel and 521 valid questionnaires from the urban area of Tarqui, following the American Customer Satisfaction Index (ACSI). The research used the Warp-PLS 7.0 software applying a structural equations model to evaluate the 7 hypotheses, significant differences are observed in citizen perception between inhabitants of urban and rural areas in relation to the quality of public services, this as a factor determinant in the level of citizen satisfaction and loyalty to elect their municipal authorities. The multigroup analysis allowed to identify inequalities in the perception of the quality of municipal public services between citizens of rural and urban areas, the findings are considerable for local public administrators for the design of public policy aimed at improving levels of citizen satisfaction and loyalty.

Keywords: Citizen satisfaction, urban and rural disparities, loyalty, multigroup analysis, local governments.

3.2 Introducción

El acceso a servicios públicos en las zonas urbanas y rurales pueden reflejar desigualdades, mostrando desarrollo superior en las ciudades o centros en comparación a los pueblos o la periferia (Gordon, 2018; Mitsch et al., 2021), nuestro planteamiento urbano versus rural se establece debido a las diferencias en el acceso a varios servicios públicos entre áreas urbanas y rurales.

Varios estudios analizan la disparidad entre zonas urbanas y rurales, en temas relacionados a salud (Song, H., Feng, D., Wang, R., Tang, S., Ghose, B., Li, G., ... & Feng, 2019; Salinas et al., 2010), empleo (Jain et al., 2018), intención de voto (Mitsch et al., 2021), transporte (Å. Hult & Perjo, 2021), uso de la tierra (Zhao & Wan, 2021), servicios deportivos (Guo et al., 2018), crecimiento económico (Easterlin et al., 2011), satisfacción con la vida (Sørensen, 2014).

El incremento de la urbanización en el mundo y el rápido crecimiento de las grandes ciudades, ha provocado grandes modificaciones en la estructura de las zonas urbanas y rurales (Adeel, 2018), la vida en las zonas rurales se caracteriza por viviendas accesibles, bienestar rural, entornos verdes y son considerados como lugares deseables para criar niños o para vida de jubilado (Hoogerbrugge et al., 2021). Pero, la situación de las zonas rurales más remotas son asociadas con bajos ingresos, privaciones y pobreza (Phimister et al., 2010), exclusión social y desigualdad (McAreevey & Brown, 2019), paupérrimos servicios públicos, accesos a trabajos precarios y carecer de actividades culturales o recreativas (Yarwood, 2005).

Ahora bien, si solo los bienes materiales como ropa, vivienda o cualquier otro, fuera todo lo que tuviera impacto para la satisfacción, entonces la solución sería simple, la satisfacción siempre sería mayor en las zonas urbanas comparadas a las rurales, sin embargo, la vida en las zonas urbanas acarrea dificultades que tienen efectos desfavorables con la satisfacción tales como: contaminación, sentimientos de aislamiento y alienación (Easterlin et al., 2011; United Nations Development Program, 2009)

La participación ciudadana en una gobernanza democrática, tiene como consecuencia que los gobiernos presten atención a las opiniones de los electores (Song, M., An, SH y Meier, 2020; Biswas & Roy, 2020), entretanto la ciudadanía esperan que los servidores públicos electos se comprometan con sus pedidos (Rönnerstrand, B. & Oskarson, 2020). Por lo tanto, la satisfacción a los pedidos ciudadanos ocupa una función elemental en la intención de voto ciudadana (Martin & Raffler, 2020; Esaiasson et al., 2020).

La incertidumbre que existe por las polarizaciones políticas en Europa, donde las áreas urbanas y rurales tienen un papel fundamental en las decisiones (Mitsch et al., 2021). Por ejemplo, en la votación del Brexit, las zonas urbanas en promedio tenían mayor probabilidad que votaran por mantenerse en la Unión Europea, a diferencia de las zonas rurales (Abreu & Öner, 2020; N. Lee et al., 2018).

Los geógrafos económicos mencionan que los resultados de la polarización son consecuencias de patrones de desigualdad en el desarrollo, con modelos de crecimiento centrados en las zonas urbanas y centrales, con escasa atención a la zonas rurales y periferia (Gordon, 2018; Rodríguez-Pose, 2018). Una interpretación de las disparidades políticas entre

zonas urbanas y rurales podrían ser las desigualdades de ingresos (Mitsch et al., 2021), patrones de desplazamiento diferentes entre zonas urbanas y rurales (Hut et al., 2021; Jain et al., 2018), distintas opiniones en de la administración pública (Bouckaert et al., 2005; Zhao & Wan, 2021), disparidad en el acceso a servicios públicos de calidad (Guo et al., 2018; Salinas et al., 2010; Song, H., Feng, D., Wang, R., Tang, S., Ghose, B., Li, G., ... & Feng, 2019).

El estudio fue realizado en Guayaquil, es el segundo distrito más poblado de Ecuador con casi tres millones de personas (McEvoy et al., 2019), se eligió una parroquia urbana y otra rural, la parroquia urbana elegida llamada Tarqui cuenta con una superficie de 227,44 km², Tarqui es seleccionada por tener el mayor desarrollo urbanístico y comercial de Guayaquil, posee una población de 800.000 habitantes aproximadamente (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2021).

La zona rural elegida es llamada Tenguel, es una parroquia rural del cantón Guayaquil, ubicada a 170 km de distancia, siendo la parroquia ubicada más a la periferia de la capital Guayaquil (Polo Almeida, 2020). Tenguel ocupa una superficie terrestre de 138,12 km², tiene una población de 13800 habitantes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2021), la parroquia rural es seleccionada para el estudio por ser la zona rural más alejada del centro de la ciudad de Guayaquil y estar vinculada a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (Álvarez, 2015).

La metodología usada en la investigación para determinar la satisfacción ciudadana en la zona urbana y rural de Guayaquil con los servicios provistos por el Municipio de Guayaquil, fue el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), además se apoya en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) que investigadores como Fornell & Larcker, (1981) plantean que el índice permite examinar relaciones causales entre calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad.

El modelo planteado se fundamenta en expectativas antes creadas del uso de los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil a zonas urbanas y rurales seleccionadas para el estudio (calidad esperada). Los ciudadanos residentes en esta zona emplean estos servicios públicos y perciben la calidad del servicio de las distintas causas que forman la

calidad percibida, entonces calidad esperada y calidad percibida se relacionan con el valor percibido.

En la literatura se observa investigadores como Adeel (2018); Liu & H, (2019); Requena (2016); Suparman et al. (2014); Zhao & Wan (2021) entre otros que estudian los niveles de satisfacción entre zonas rurales y urbanas, pero ninguno de estos estudios abordan la intensidad de las relaciones causales, entre las variables que construyen la satisfacción a los servicios públicos municipales y la lealtad a las autoridades municipales electas.

La investigación contribuye a la creciente literatura sobre las diferencias en la satisfacción entre las zonas urbanas y rurales, el objetivo de este estudio es realizar un análisis comparativo entre zona rurales y urbanas acerca de la intensidad de las relaciones causales, con respecto a la provisión de servicios públicos municipales y observar disparidades entre el valor percibido, nivel de satisfacción y lealtad producidos por la calidad esperada y calidad percibida ciudadana en el uso de servicios públicos municipales.

Seguido a apartado de introducción, la investigación se configura de marco teórico, en este apartado se exponen las metodologías y resultados alcanzados por varios autores, el tercer apartado continua con el método aplicado en esta investigación, el siguiente apartado hace la presentación de resultados obtenidos y culmina con la discusión y conclusiones que anteceden a las citas bibliográficas.

Multiplicidad de autores realizaron análisis de la calidad esperada y calidad percibida de la gestión pública referente a la provisión de servicios públicos. Del mismo modo, existen investigaciones sobre el nivel de satisfacción y lealtad ciudadana comparando áreas urbanas y rurales.

Calidad percibida es un resultado de la medición de la experiencia de consumo reciente, tiene un impacto directo o positivo en el cociente global del cliente (Anderson, E. W., & Sullivan, 1993; Cronin et al., 2000; Fornell, 1992). El impacto de la calidad percibida en la satisfacción del cliente ha sido demostrada por varias investigaciones (Caruana, 2002; Martensen et al., 2000), es decir, si la calidad percibida aumenta, la satisfacción debería aumentar (Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001).

Estudios como el de Rodrigues & Tavares (2020) analizaron el impacto de la satisfacción ciudadana con la calidad percibida de una política pública implementada en Portugal a nivel municipal, los hallazgos revelaron efectos democráticos negativos en la participación electoral, como protesta a la política pública implementada.

Bostancı & Erdem (2020) investigaron la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en Osmaniye, Turquía. Las mediciones se realizaron en dimensiones como Planificación Urbana, Calidad del agua, Servicios de transporte entre otros, los resultados indicaron que la calidad percibida de los servicios provistos por el municipio tiene un impacto positivo en la satisfacción, según la zona de medición estudiada.

Calidad esperada es la medición anticipada del cliente a la calidad de un artículo o servicio, simboliza la experiencia precedente a la compra (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, 1996). Para R. L. Oliver (1980) la satisfacción de un consumidor con el producto depende de la calidad percibida y de la calidad esperada. La variables que intervienen en la calidad esperada son nivel de escolaridad, ingresos o nivel social (Bostancı & Erdem, 2020), en consecuencia, la satisfacción se diferencia entre la calidad esperada en ciudadanos de áreas urbanas y rurales (Scharf & Bartlam, 2006; Sørensen, 2014).

Yilmaz et al. (2021) evaluó la satisfacción ciudadana en los servicios de tránsito de tren ligero en el municipio de Eskisehir, Turquía, por medio de American Customer Satisfaction Index (ACSI), entre sus hallazgos se encontró que la variable calidad esperada actúa como una variable mediadora entre la imagen y la lealtad.

(Chen, C., Ao, Y., Wang, Y., & Li, 2018) evaluaron el desempeño de la construcción de infraestructura rural basados en la satisfacción ciudadana en Sichuan, China. El resultado fue que la calidad esperada de los agricultores encuestados tuvo un impacto en la satisfacción de la construcción de infraestructura rural.

Valor percibido es el resultado entre lo que el cliente obtiene y lo que sacrifica a cambio de calidad (Flint et al., 2002), el vínculo entre precio y calidad (Anderson et al., 1994). El valor percibido interpreta las valoraciones de los cliente sobre la calidad del producto y se espera influencia positiva sobre el nivel de satisfacción (Fornell, C., Michael, D.J., Anderson,

E.W., Cha, J. and Bryant, 1996; Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001)

La relación entre valor percibido y satisfacción se observa en el estudio G. T. M. Hult et al. (2019) donde usando el modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI), demuestran el efecto del valor percibido como factor crítico sobre la satisfacción del cliente y su efecto posterior en la lealtad del cliente.

La investigación G. T. M. Hult et al. (2017) muestra que el valor percibido es un predictor significativo de la satisfacción del cliente, por medio de 70,000 encuestas de clientes en empresas que operan en Estados Unidos usando el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI). Han & Gao (2020) utilizando datos de encuestas longitudinales nacionales y examinaron el valor percibido del programa Dibao rural de China, encontraron un fuerte efecto positivo sobre la satisfacción de los ciudadanos en zonas rurales.

La suficiencia de un producto o servicio para coincidir con la calidad esperada de un cliente, es denominado satisfacción (Oliver, R. L., & Swan, 1989; Yi, 1990). Además, es la sincronía entre la calidad percibida y el valor percibido. La satisfacción se reconoce como influencia en la formación de futuras intenciones de compra (lealtad) (Taylor, S. A., & Baker, 1994).

(Samkar, H., & Alpu, 2013) realizaron estudios de satisfacción ciudadana en el área urbana de Eskisehir, Turquía. Sus hallazgos revelaron mediante análisis factorial, satisfacción ciudadana en general con los servicios provistos por el Municipio de Eskisehir, como transporte, tránsito, actividades culturales y artísticas, recolección de basura, planeación urbana, organización de parques, áreas deportivas y actividades agrícolas.

(Requena, 2016) analiza el efecto combinado sobre la satisfacción ciudadana en áreas rurales versus urbanas y el nivel económico de los países, utilizando datos de una encuesta en 29 países confirma que en los países de mayor renta las áreas rurales crean un mayor nivel de satisfacción, mientras en los países con menor desarrollo las áreas rurales no pueden competir en recursos y servicios con las áreas urbanas en la creación de satisfacción ciudadana.

Strosnider & Kennedy, C (2017) investigo los entornos rurales y urbanos en países desarrollados, concluyendo que el nivel de satisfacción ciudadana de las poblaciones rurales es elevado y depende de la calidad de los servicios provistos en el área. Estudios como el de Lenzi & Perucca (2020) examinaron que la proximidad a grandes centros urbanos, que tengan ventajas de accesos a servicios de calidad, se asocia con la satisfacción de los ciudadanos de lugares más pequeños. Hoogerbrugge et al. (2021) en sus resultados mencionan que los residentes rurales que viven en regiones policéntricas tienen mayor satisfacción que los residentes urbanos.

Lealtad es un compromiso acostumbrado de volver a comprar o beneficiar un producto o servicio, posteriormente en el futuro (Richard L. Oliver, 1999). Los vínculos entre satisfacción y lealtad, existe consenso en la literatura que altos niveles de satisfacción se traslada en mayor intención de compra (Verhoef, P. C., Franses, P. H., & Hoekstra, 2001), en cambio los clientes poco satisfechos no revelan lealtad a los productos o servicios que no les complacen (Olever, 1997).

Académicos como Baró et al. (2017); Bostancı & Erdem (2020); Cheng, C. Y., & Urpelainen (2015); Puška et al. (2021); Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas (2020) realizaron investigaciones sobre la percepción de la calidad de servicios públicos, permitiendo interpretar la importancia de la oferta de servicios públicos de calidad, incrementando el interés de los actores políticos a el mejoramiento continuo de la provisión de servicios en áreas urbanas y rurales.

Los procesos de mejora continua aplicada a la implementación de política pública con respecto a la provisión de servicios públicos genera un factor influyente en la fidelidad ciudadana (Castillo Canalejo & Jimber del Río, 2018). La construcción de la satisfacción y lealtad ciudadana con los servicios del gobierno, en un estudio de Chatfield & AlAnazi (2013) probaron un modelo de lealtad ciudadana empíricamente con 402 encuestas a ciudadanos sauditas, los hallazgos mostraron que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios explican la lealtad ciudadana con los servicios provistos por el gobierno.

Las áreas que pueden abarcar la provisión de servicios públicos municipales son diversas como mantenimiento de carreteras, planeación territorial, áreas verdes, estacionamiento y control de tráfico (Ghodousi, M., Alesheikh, AA y Saeidian, 2016). Aunque, la provisión de

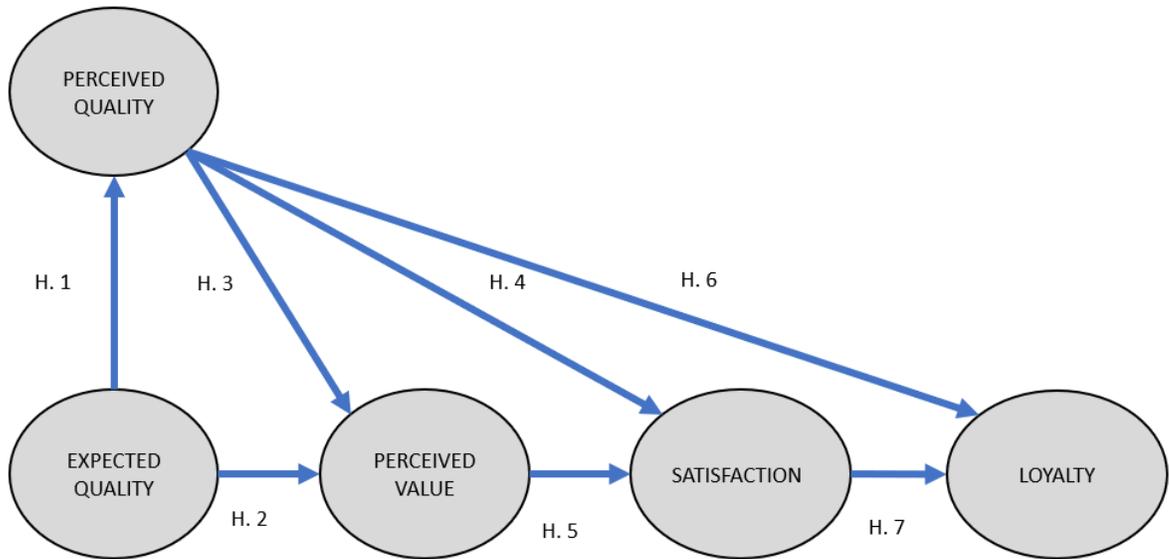
estos servicios difiere en cada país, por ejemplo: En el municipio de Eskisehir, Turquía proporcionó pan más económico que poseía vitaminas adicionales debido al alto costo de la vida (Samkar, H., & Alpu, 2013), o en el estudio de e Sá, PM y Fernandes (2020) un municipio del centro de Portugal ofreció un programa de actividad física a personas mayores.

El estudio evalúa la calidad de los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil a la Parroquia Rural de Tenguel y a la Parroquia Urbana de Tarqui, en servicios donde los Municipios en Ecuador tienen competencias según la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) y las funciones establecidas a los gobiernos autónomos descentralizados en Ecuador según El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Las variables que se utilizaron para evaluar la satisfacción y lealtad ciudadana en el área rural y urbana de Guayaquil, estas permitirán comparar los resultados de las relaciones causales directas y moderadas fueron: (1) Calidad de los servicios públicos esperada, (2) Calidad de los servicios públicos percibida, (3) Comparando la calidad esperada y la calidad percibida se estima el valor percibido, (4) Satisfacción como respuesta emocional o cognitiva del ciudadano que usa los servicios públicos y (5) Lealtad que tiene el ciudadano como resultado de la experiencia con los servicios públicos municipales.

Una vez evaluado el modelo para el área rural y el área urbana (submuestras), se elabora un modelo integrando ambas submuestras y se define una variable de agrupación (etiqueta), estos toman los valores 1= ciudadano urbano y 2= ciudadano rural, para culminar con el cálculo del análisis multigrupo. Las hipótesis propuestas según el marco teórico que justifica el uso de las variables causales para la construcción de la satisfacción y lealtad ciudadana son (Ilustración 1):

Ilustración 1: Modelo de investigación teórica



Fuente: Elaboración propia

3.3 Metodología

El estudio fue realizado en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, la muestra del área urbana se extrajo en la parroquia Tarqui y la recolección de datos del área rural se realizó en la parroquia Tenguel. El área urbana Tarqui es considerado el mayor centro urbanístico y comercial de Guayaquil y la parroquia más densamente poblada de la ciudad (McEvoy et al., 2019), mientras el área rural Tenguel es el sector rural con mayor extensión agrícola y la segunda parroquia rural con mayor extensión territorial de Guayaquil (Polo Almeida, 2020).

El universo de la zona urbana Tarqui está formado por 800.000 habitantes, para la recolección de los datos se contó con la colaboración de grupo de entrevistadores capacitados previamente, la encuesta se aplicó a 642 hogares seleccionados con muestreo aleatorio simple, obteniendo 521 cuestionarios válidos, la muestra tenía un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4.29%, las encuestas fueron realizadas entre el 5 al 18 de octubre de 2020.

El área rural Tenguel, tiene un universo de 13.800 habitantes, la encuesta se aplicó a un total de 576 hogares seleccionados con muestreo aleatorio simple, obteniendo 428 cuestionarios válidos, la muestra tenía un nivel de confianza del 96% y un margen de error del 4.89%, utilizando los mismos encuestadores durante el 3 al 9 de abril de 2021

La población muestral fue informada que las encuestas realizadas eran con fines académicos, así como el objeto de estudio y se garantizó el anonimato, se solicitó consentimiento verbal en la participación del estudio. La encuesta proporcionó información sociodemográfica, los niveles de calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad de los ciudadanos del área urbana y rural del estudio. Las encuestas se realizaron desde ciudadanos mayores de edad en adelante y sin distinción de nivel de educación, renta o área profesional.

El estudio de las variables que forman los constructos del modelo teórico propuesto. para el área rural y urbana se realizó un cuestionario de 67 ítems agrupados en tres apartados:

Primero: Preguntas sobre la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido de los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil en el áreas rural y urbana de estudio, en aspectos como planificación territorial, vialidad, transporte público, organización y zonificación, carreteras, cruce de peatones, servicios de estacionamiento, información de direcciones, servicios de terminales de transporte.

Segundo: Preguntas vinculadas con la satisfacción y lealtad a la administración pública municipal de Guayaquil, basadas en la experiencia de los ciudadanos con los servicios prestados por el municipio en el área rural y urbana.

Tercero: Preguntas referentes al perfil sociodemográfico del ciudadano urbano y rural de las parroquias objeto de estudio.

En los dos primeros apartados se usó una escala Likert de siete puntos, en la que 1 era la calificación más baja y 7 era la más alta, los resultados de la encuesta se tabularon y analizaron usando el modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM), usando Warp-PLS 7.0 (ScriptWarp Systems, PO Box 452428, Laredo, Texas, 78045, EE. UU.). El modelo fue diseñado (see Figure 1 above) usando el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI), en la tabla 1 se justifican los ítems que componen las variables latentes del modelo propuesto.

Tabla 1. Variable, Acrónimo y Referencias

Latent Variable	Acronym	References
-----------------	---------	------------

Expected Quality	(EXPEQUAL)	(Bostancı & Erdem, 2020; Scharf & Bartlam, 2006; Hidalgo-Fernández, A., Hernández-Rojas, R., Jimber del Río, JA y Casas-Rosal, 2019; R. L. Oliver, 1980; Shen et al., 2016; Yilmaz et al., 2021; Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, 2009)
Perceived Quality	(PERQUAL)	(Caruana, 2002; Cronin et al., 2000; Kelly, J. M., & Swindell, 2002; Martensen et al., 2000; Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papisatorn, 2009)
Perceived Value	(PERVALU)	(Ali, S. S., & Kaur, 2018; Han & Gao, 2020; Hernández-Rojas et al., 2021; G. T. M. Hult et al., 2017, 2019; Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, 2001; Yazdanpanah et al., 2013)
Satisfaction	(SATISFAC)	(Chatfield & AlAnazi, 2013; e Sá, PM y Fernandes, 2020; Hoogerbrugge et al., 2021; Lenzi & Perucca, 2020; O’Leary, 2007; Requena, 2016; Samkar, H., & Alpu, 2013; Strosnider & Kennedy, C, 2017)
Loyalty	(LOYALTY)	(Baró et al., 2017; Bostancı & Erdem, 2020; Castillo Canalejo & Jimber del Río, 2018; Chatfield & AlAnazi, 2013; Cheng, C. Y., & Urpelainen, 2015; Ni et al., 2020; Puška et al., 2021; Vetrivel Sezhian & Muralidharan, C., Nambirajan, T., & Deshmukh, 2014; Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas, 2020)

Fuente: Elaboración propia

3.4 Resultados

La sección de resultados agrupa los cálculos obtenidos después de aplicar los modelos de ecuaciones estructurales, validando las variables observadas y latentes se contrastan las hipótesis de las relaciones causales. Iniciamos con una síntesis del perfil sociodemográfico del ciudadano rural y urbano encuestado, seguido a la confiabilidad y validez de la propuesta del modelo, ultimando con las diferencias de las relaciones causales entre la muestra rural y la urbana mediante la inclusión de restricciones en el modelo estimado (análisis multigrupo) de las siete hipótesis planteadas en el marco teórico.

El perfil sociodemográfico de los ciudadanos de Guayaquil en el área rural Tenguel y el área rural Tarquí (Table 2), muestra que 53.50% de los encuestados eran hombres en el área rural, mientras en la urbana 53.17%. 46.26% y 45.68 mujeres encuestadas en las áreas respectivamente. La mayor parte de los encuestados tenía entre 18 y 30 años, 41.82% en el área rural y 44.72% en el área urbana.

La primera gran disparidad se observa en el nivel de estudios en el área rural 24.3% hasta el nivel de educación primaria, en el área urbana hasta el mismo nivel 7.1%. En el área rural 77.57% confirma tener ingresos menores a \$ 400, mientras en el área urbana son 70.44%, es

decir ingresos por debajo al salario básico unificado en Ecuador (Ministerio del Trabajo, 2021).

Tabla 2. Perfil sociodemográfico del ciudadano

Variable/ Categories Rural (n=428) - Urban (n=521)	Rural Area		Urban Area	
	Absolute Frequency	Percentage	Absolute Frequency	Percentage
Sex				
Men	229	53.50	277	53.17
Women	198	46.26	238	45.68
No comment	1	0.23	6	1.15
Age				
[Under 30]	179	41.82	233	44.72
[30-39]	71	16.59	165	31.67
[40-49]	82	19.16	67	12.86
[50-59]	50	11.68	40	7.68
60 or more	46	10.75	16	3.07
Level of Studies				
No studies	16	3.74	1	0.19
Primary	88	20.56	36	6.91
Secondary	228	53.27	266	51.06
University	95	22.20	207	39.73
Postgraduate	1	0.23	11	2.11
Country of origin				
National	426	99.53	521	100.0
Abroad	2	0.47	0	0.0
Income				
Less than \$400	332	77.57	367	70.44
Between \$400 and \$2000	94	21.96	146	28.02
Between \$2001 and \$5000	2	0.47	4	0.77
Between \$5001 and \$10000	0	0.0	2	0.38
More than \$10001	0	0.0	2	0.38
Guayaquil is their only place of residence				
YES	405	94.63	447	85.80
NO	23	5.37	74	14.20

Fuente: Elaboración propia

La forma de contrastar la validez y determinación de los ítems como Carmines, E. G., & Zeller (1979) se examinó la colinealidad y se comprobó que el valor de la varianza del factor de inflación (VIF) es mayor que cinco, es decir la conclusión mostro ausencia de colinealidad en las variables utilizadas para cada una de las variables latentes. Según Barclay, D.,

Thompson, R., dan Higgins (1995); Fornell & Larcker (1981) se corrobora la fiabilidad individual de las cargas factoriales, sobre los resultados de los cálculos, por tanto, el modelo estructural de medición se considera válido y confiable para ser analizado.

Para validar si las variables observadas miden rigurosamente la variable latente a la que representan, según criterio sugerido por Nunnally, J. C., & Bernstein, (1978) se toman el coeficiente Alfa de Cronbach y los valores de fiabilidad compuesta latente, estos se estiman satisfactorios cuando los valores son iguales o mayores a 0,70 (Tabla 3) (Henseler et al., 2009; Schmiedel et al., 2014). Los resultados expuestos en Table 4 mantienen o superan este límite tanto en el área rural como urbana.

Tabla 3. Fiabilidad compuesta y Alfa de Cronbach

Construct		RURAL		URBAN	
		Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
LOYALTY	Loyalty	0.804	0.700	0.939	0.918
SATISFAC	Satisfaction	0.796	0.715	0.910	0.851
EXPQUAL	Expected Quality	0.958	0.954	0.986	0.986
PERVALU	Perceived Value	0.812	0.759	0.939	0.930
PERCQUAL	Perceived Quality	0.847	0.811	0.956	0.952

Fuente: Elaboración propia

La validez convergente verifica si un conglomerado de variables explica un constructo, el valor se obtiene de la varianza promedio extraída (AVE). Según Fornell & Larcker (1981) delimitaron que el valor de AVE debe ser > 0.5 (Tabla 4), significa que el constructo comparte más de la mitad de su varianza con sus indicadores, la valoración restante de la varianza se interpreta por la medición del error y el resto de las relaciones causales.

Tabla 4. Varianza media extraída (AVE)

Average variance extracted (AVE)			
Construct	Acronym	RURAL	URBAN
Expected Quality	(EXPQUAL)	0.674	0.800
Perceived Quality	(PERQUAL)	0.690	0.593

Perceived Value	(PERVALU)	0.520	0.679
Satisfaction	(SATISFAC)	0.665	0.771
Loyalty	(LOYALTY)	0.684	0.755

Fuente: Elaboración propia

Para explicar la bondad de ajuste del modelo propuesto, se valoraron las medidas de bondad de ajuste y los índices de calidad en el área rural y urbana, que se muestran en la Tabla 5, contrastados los constructos (reflexivos y formativos) así como la bondad del ajuste del modelo, se confirma que los resultados adquiridos (valores del umbral de bondad se muestran en la columna de la derecha) justifican validez y aplicabilidad.

Tabla 5. Índices de ajuste y calidad del modelo.

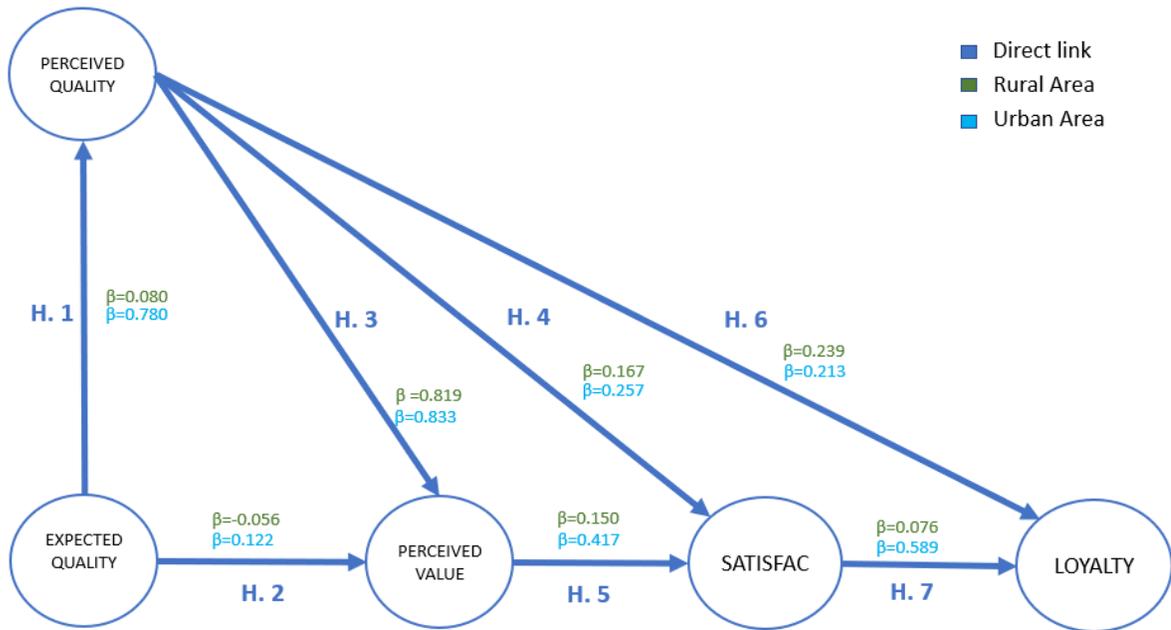
Measures of fit	RURAL	URBAN	p - Value
Average path coefficient (APC)	0.222	0.459	<0.001
Average R-squared (ARS)	0.2000	0.614	
Average adjusted R-squared (AARS)	0.197	0.613	
Index of Quality	Value		Ranges
Average block VIF (AVIF)	1.308	3.323	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)	1.705	4.647	
Tenenhaus GoF (GoF)	0.283	0.628	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
Sympson's paradox ratio (SPR)	1.000	1.000	acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.000	1.000	acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	1.000	acceptable if ≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	0.786	1.000	

Fuente: Elaboración propia

El objetivo del análisis multigrupo es realizar una comparación del producto de las relaciones causales, con las variables que conforman satisfacción y lealtad ciudadana. Este desarrollo muestra las disparidades de los niveles de satisfacción y lealtad con respecto a los servicios públicos en el área rural y urbana de estudio.

Para obtener los resultados del análisis multigrupo se valoraron las relaciones causales, fragmentando la muestra obtenida en el área urbana y en el área rural, posterior se definieron marcas con la finalidad de identificar si el encuestado es un ciudadano del área rural o del área urbana. En la ilustración 2 se expone valores de cargas factoriales de las relaciones causales para los modelos calculados en el área rural y urbana, la probabilidad limite es usada para validar la importancia de las relaciones entre variables latentes del modelo.

Ilustración 2: Diagrama del modelo propuesto en zonas rurales y urbanas



Fuente: Elaboración propia

El método usado para el análisis multigrupo es el de crecimiento latente restringido, similar al método aplicado en análisis completo de crecimiento latente, en el método usado se restringe la sub-muestra formada por al área rural y urbana estudiadas. El punto a señalarse del método de creciente restringido es que las submuestras consideradas por el método de Satterthwaite, (1946) no es mayor que la submuestra analizada. Tabla 6 revela los coeficientes absolutos de crecimiento latentes y la probabilidad límite de las relaciones causales del modelo propuesto, además muestra disparidades significativas en relaciones causales.

Tabla 6. Análisis de hipótesis.

Hypothesis	RURAL	URBAN	Absolute path coeff. Differences (Urban-Rural)	p-Value	Supported?
	Path Coefficient				
H1: Expectative Quality–Perceived Quality	0.080	0.780	0.642***	<0.001	YES
H2: Expectative Quality – Perceived Value	-0.056	0.122	0.818***	<0.001	YES
H3: Perceived Quality – Perceived Value	0.819	0.833	0.021	0.261	NO
H4: Perceived Quality - Satisfaction	0.167	-0.257	0.147***	<0.001	YES
H5: Perceived Values - Satisfaction	0.150	0.417	0.158***	<0.001	YES
H6: Perceived Quality - Loyalty	0.239	0.213	0.070*	0.015	YES
H7: Satisfaction - Loyalty	0.076	0.589	0.262***	<0.001	YES

Fuente: Elaboración propia

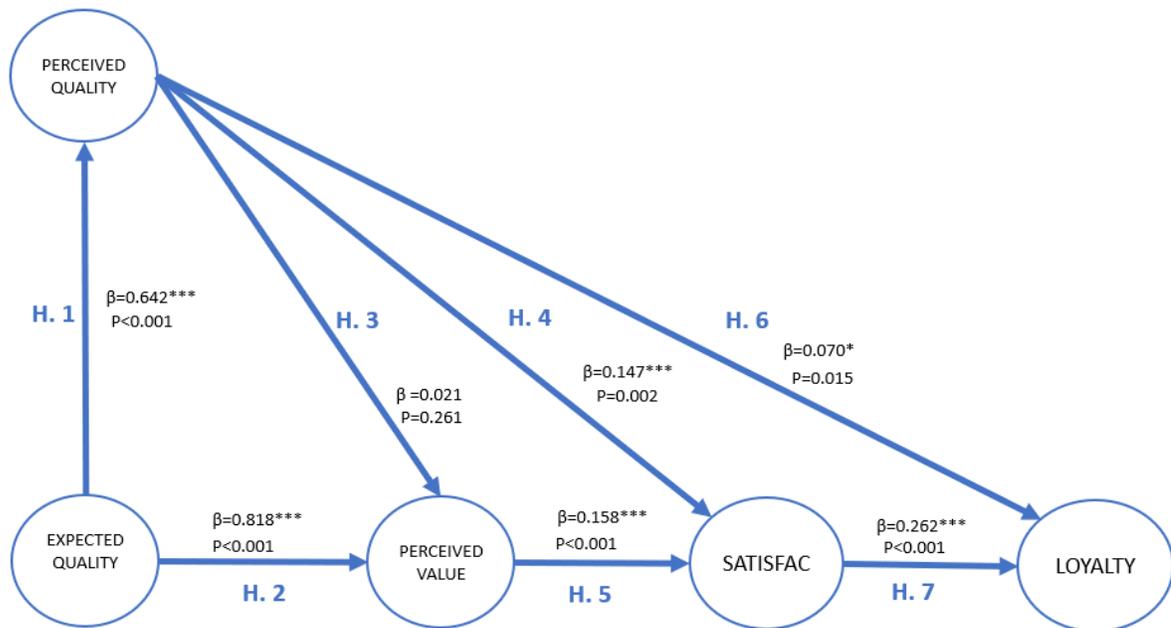
Las siguientes conclusiones se extraen de los resultados de las hipótesis planteadas en esta investigación. Se confirma la hipótesis H1 con coeficiente (0.642***) y probabilidad límite (<0.001), muestra que existen disparidades en las relaciones causales entre los ciudadanos del área rural con respecto a ciudadanos del área urbana. La hipótesis H2 se confirma con coeficiente positivo (0.818***) y probabilidad límite (<0.001) se mantienen las disparidades entre ciudadanos de áreas rurales y urbanas de estudio, con la relación causal calidad esperada y valor percibido.

Hipótesis H4 es confirmada con el coeficiente (0.147***) y probabilidad límite (<0.001), se confirman diferencias significativas entre ciudadanos del área urbana y el área rural, la hipótesis H5 se confirma con un coeficiente positivo (0.158***) y la probabilidad límite (<0.001), se plantean disparidades en las relaciones causales de los ciudadanos de áreas urbanas y rurales, con la relación causal valor percibido y satisfacción.

La hipótesis 6 se confirma con coeficiente positivo (0.070*) y una probabilidad límite de (0.015), entre ciudadanos de áreas rurales y urbanas mantienen diferencias significativas con la relación causal calidad percibida y lealtad. La hipótesis 7 con coeficiente positivo (0.262***) y probabilidad límite (<0.001), muestras disparidades entre las opiniones de ciudadanos rurales con respecto a ciudadanos urbanos, en la relación causal satisfacción y lealtad.

La ilustración 3 presenta el modelo valorado con las diferencias de intensidad de las relaciones causales entre los ciudadanos de áreas rurales y los ciudadanos de áreas urbanas.

Ilustración 3: Modelo de diagrama con las diferencias absolutas de los coeficientes y p-Valor



Fuente: Elaboración propia

3.5 Discusión y Conclusiones

La satisfacción ciudadana con los servicios públicos locales de los residentes de áreas rurales y urbanas, son un factor determinante para la lealtad a los funcionarios del municipio, los ciudadanos que decidieron elegirlos, pueden recomendarlos y compartir su experiencia con familiares y amigos. Por tanto, la administración pública local debe trabajar en el mejoramiento y la eficiencia al proveer servicios públicos de calidad.

Varios autores en la literatura abordan la satisfacción ciudadana en áreas urbanas y rurales Adeel (2018); Suparman et al. (2014); Zhao & Wan (2021) entre otros, pero no se encuentran estudios que comparen modelos teóricos de relaciones causales de variables que conforman satisfacción de servicios públicos municipales y lealtad a las autoridades electas en el municipio, entre ciudadanos de áreas rurales y urbanas.

El objetivo de la investigación fue realizar un análisis comparativo de la intensidad con la que se relacionan los constructos entre los dos modelos teóricos propuestos para medir la satisfacción ciudadana, del mismo modo se analizan diferencias entre áreas urbanas y áreas

rurales, su percepción de la calidad de los servicios públicos provistos por el municipio. El análisis permitió conocer el valor percibido, el nivel de satisfacción y lealtad ciudadana.

Aplicando el análisis multigrupo se encuentran disparidades en la percepción ciudadana entre los habitantes de áreas urbanas con los habitantes de áreas rurales, las relaciones que generan impacto también difieren entre valor percibido y satisfacción con respecto a ciudadanos de áreas urbanas y rurales, las desigualdades también se manifiestan en los niveles de lealtad a las autoridades en funciones entre las áreas urbanas y rurales.

En los resultados de las mediciones las áreas urbanas se encuentran más satisfechos que las áreas rurales, con la provisión de servicios públicos del Municipio de Guayaquil, esto se traslada mayor arraigo al territorio y mayor lealtad a las autoridades municipales que las áreas rurales.

La investigación señala la importancia de la heterogeneidad en el establecimiento de políticas públicas, con propuestas distintas para ciudadanos de zonas rurales y urbanas (Abreu & Öner, 2020; Easterlin et al., 2011; Shen et al., 2016). Además, los estudios de análisis de satisfacción ciudadana contribuyen información relevante a gobiernos locales, en el diseño de estrategias que generen arraigo territorial y lealtad a sus autoridades (Mitsch et al., 2021; Yazdanpanah et al., 2013).

Los ciudadanos del área rural de Tenguel, en promedio tienen mayores expectativas que los ciudadanos urbanos del área de Tarqui. La media de 5.5 para los ciudadanos encuestados del área urbana y 6.8 para los ciudadanos encuestados en el área rural, esto en aspectos como planificación territorial, vialidad, transporte público, organización y zonificación, carreteras, cruce de peatones, servicios de estacionamiento, información de direcciones, servicios de terminales de transporte.

Por otro lado, cuando las respuestas se evalúan basados en la percepción de los ciudadanos del área urbana, esto posteriormente de experimentar la calidad de los aspectos detallados de planeamiento territorial, se obtiene como resultado una media de 4.27, mientras la percepción de los ciudadanos de áreas rurales obtuvo una media 3.7, las evaluaciones mas bajas se dieron en el servicio de información de direcciones y de servicios de estacionamiento

(Brinkerhoff, D. W., Wetterberg, A., & Wibbels, 2018; Carlsen, F., Langset, B., Rattsø, J., & Stambøl, 2009; Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas, 2020).

Calidad esperada en las preguntas vinculadas a la experiencia de los ciudadanos con los servicios públicos municipales, para habitantes del área rural es mayor que el coeficiente para habitantes del área urbana, 5.6 es la media para ciudadanos del área urbana estudiada de Guayaquil y para ciudadanos del área rural es 6.8, en los resultados se observa mayor propensión de las áreas rurales en la expectativa a los servicios públicos provistos por el municipio.

Al momento de probar la calidad de los servicios municipales, la percepción de los ciudadanos de área urbana es más alta que la percepción de los ciudadanos del área rural, los servicios en aspectos de alcantarillado y agua potable, recolección de basura, alumbrado público, servicios funerarios, bomberos y policía municipal entre otros, obtuvieron una media de 4.14 para los ciudadanos de áreas urbanas y 3.90 para los ciudadanos de áreas rurales (Folz, 2004; Samkar, H., & Alpu, 2013; Tran & Dollery, 2020).

Para preguntas relacionadas con el aspecto medioambiental la calidad esperada para ciudadanos del área rural la media es de 6.7, con respecto a ciudadanos del área urbana obtuvieron de media 5.4, los resultados de calidad percibida después de experimentar aspectos como contaminación del aire, contaminación acústica, evaluar áreas verdes y puntos de reciclaje fue de 3.99 para habitantes del área rural y 3.85 para habitantes del área urbana, enfatizando los puntos más bajos de ponderación a contaminación del aire y puntos de reciclaje en el área urbana (Gibson et al., 2016; Suparman et al., 2014; Yilmaz et al., 2021).

En los puntos hasta ahora revisados las expectativas de los ciudadanos rurales en los servicios públicos municipales es mayor a la expectativa de los ciudadanos del área urbana, pero una vez utilizado los servicios públicos provistos por el municipio la calidad percibida en el apartado de planeación territorial y de servicios municipales varia, siendo mayor puntuada por los ciudadanos del área urbana. Los habitantes del área rural calificaron de mejor manera en aspectos medioambientales con respecto a los ciudadanos de áreas urbanas, los resultados obtenidos influyen en la relación causal valor percibido y satisfacción.

Valor percibido en este estudio, es la predisposición ciudadana al pago de su carga impositiva, reflejada en impuestos, tasas y permisos municipales, por los servicios públicos provistos por el municipio. Los ciudadanos del área urbana tuvieron un promedio de 4.48, los servicios mejor puntuados fueron el servicio de recolección de basura y el del terminal de transporte. Los ciudadanos del área rural obtuvieron una media de 3.70 y sus servicios mejor calificados fueron el suministro de agua potable y el servicio de recolección de basura (Cronk et al., 2021; Jin et al., 2020; Rico et al., 2022; Strosnider & Kennedy, C, 2017; Suparman et al., 2014).

Los niveles de satisfacción general de todos los apartados tienen una media de 5.24 para ciudadanos del área urbana y 4.86 para ciudadanos del área rural (Easterlin et al., 2011; Guo et al., 2018). Lealtad a las autoridades electas consultando si lo volverían a elegir el área urbana obtuvo 4.94 y para los ciudadanos del área rural fue 4.41, mientras en la recomendación a familiares y amigos de elegir la misma autoridad el área urbana 4.87, en el área rural es 4.32. Otro aspecto de lealtad como arraigo al territorio la población urbana obtuvo 5.01 y la población rural 4.61. Los constructos valor percibido, satisfacción y lealtad en general mantienen promedio más altos en el área urbana con respecto al área rural (Liu & He, 2019; Mitsch et al., 2021).

La disparidad en la intensidad de las relaciones causales entre los modelos del área urbana y rural son confirmados en este estudio, los niveles de relación entre constructos son positivos y significativos, aunque la intensidad de la influencia entre constructos en el área urbana supera a la rural, debido a los coeficientes obtenidos de las variables observadas que constituyen cada constructo.

Las administraciones públicas locales, tendrán una herramienta de referencia con este estudio, para identificar factores que influyen en la satisfacción ciudadana por las características socioeconómicas y demográficas de las zonas analizadas, implementando políticas públicas dirigidas a cada segmento poblacional.

La limitación del estudio radica en la muestra, con datos obtenidos en un sector urbano y rural de Guayaquil, permite la aplicación únicamente en territorios con similares contextos políticos, socioeconómicos y demográficos, además este tipo de estudios arrojan resultados que se espera sean verdaderos en todas las situaciones, pero se deben realizar investigaciones

adicionales para confirmar si las percepciones ciudadanas cambian con el tiempo. La investigación abre paso a posteriores estudios que permitan la determinación de índices de satisfacción y lealtad.

4. CONCLUSIONES

4.1 Antecedentes

El objetivo de este capítulo es sintetizar las conclusiones derivadas de la presente investigación, así como exponer las principales limitaciones del trabajo realizado. Las futuras líneas de acción de investigación, originadas de las ideas surgidas durante la realización de la tesis doctoral, también se recogen en este capítulo.

En este capítulo se abordan las conclusiones de la tesis doctoral. Estas derivan del estudio empírico desarrollado en el análisis de la satisfacción de los servicios municipales de una parroquia urbana y rural de la ciudad de Guayaquil, con esto determinar la lealtad ciudadana a los funcionarios públicos locales que administran el municipio de Guayaquil. A partir del análisis realizado, pueden observarse distintas formas de organización de la producción de las empresas en territorio. El resultado de la presente investigación son los artículos científicos contenidos en cada uno de los componentes anteriores y de manera agregada, responden a los objetivos metodológicos planteados. A continuación, se referencian y validan cada uno de ellos, acorde a las hipótesis planteadas en cada uno:

- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Romero-Subia, J. F., del Rio, J. A. J., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The Disparity Between Urban and Rural Areas in Citizen Satisfaction with Local Public Services. *TEM Journal*, 12(1). Doi: 10.18421/TEM121-34

4.2 Conclusiones

La satisfacción ciudadana con los servicios públicos locales de los residentes de áreas rurales y urbanas, son un factor determinante para la lealtad a los funcionarios del municipio, los ciudadanos que decidieron elegirlos, pueden recomendarlos y compartir su experiencia con familiares y amigos. Por tanto, la administración pública local debe trabajar en el mejoramiento y la eficiencia al proveer servicios públicos de calidad.

Varios autores en la literatura abordan la satisfacción ciudadana en áreas urbanas y rurales Adeel (2018); Suparman et al. (2014); Zhao & Wan (2021) entre otros, pero no se encuentran estudios que comparen modelos teóricos de relaciones causales de variables que conforman satisfacción de servicios públicos municipales y lealtad a las autoridades electas en el municipio, entre ciudadanos de áreas rurales y urbanas.

El objetivo de la investigación fue realizar un análisis comparativo de la intensidad con la que se relacionan los constructos entre los dos modelos teóricos propuestos para medir la satisfacción ciudadana, del mismo modo se analizan diferencias entre áreas urbanas y áreas rurales, su percepción de la calidad de los servicios públicos provistos por el municipio. El análisis permitió conocer el valor percibido, el nivel de satisfacción y lealtad ciudadana.

Aplicando el análisis multigrupo se encuentran disparidades en la percepción ciudadana entre los habitantes de áreas urbanas con los habitantes de áreas rurales, las relaciones que generan impacto también difieren entre valor percibido y satisfacción con respecto a ciudadanos de áreas urbanas y rurales, las desigualdades también se manifiestan en los niveles de lealtad a las autoridades en funciones entre las áreas urbanas y rurales.

En los resultados de las mediciones las áreas urbanas se encuentran más satisfechos que las áreas rurales, con la provisión de servicios públicos del Municipio de Guayaquil, esto se traslada mayor arraigo al territorio y mayor lealtad a las autoridades municipales que las áreas rurales.

La investigación señala la importancia de la heterogeneidad en el establecimiento de políticas públicas, con propuestas distintas para ciudadanos de zonas rurales y urbanas (Abreu & Öner, 2020; Easterlin et al., 2011; Shen et al., 2016). Además, los estudios de análisis de satisfacción ciudadana contribuyen información relevante a gobiernos locales, en el diseño de estrategias que generen arraigo territorial y lealtad a sus autoridades (Mitsch et al., 2021; Yazdanpanah et al., 2013).

Los ciudadanos del área rural de Tenguel, en promedio tienen mayores expectativas que los ciudadanos urbanos del área de Tarqui. La media de 5.5 para los ciudadanos encuestados del área urbana y 6.8 para los ciudadanos encuestados en el área rural, esto en aspectos como planificación territorial, vialidad, transporte público, organización y zonificación, carreteras,

cruce de peatones, servicios de estacionamiento, información de direcciones, servicios de terminales de transporte.

Por otro lado, cuando las respuestas se evalúan basados en la percepción de los ciudadanos del área urbana, esto posteriormente de experimentar la calidad de los aspectos detallados de planeamiento territorial, se obtiene como resultado una media de 4.27, mientras la percepción de los ciudadanos de áreas rurales obtuvo una media 3.7, las evaluaciones mas bajas se dieron en el servicio de información de direcciones y de servicios de estacionamiento (Brinkerhoff, D. W., Wetterberg, A., & Wibbels, 2018; Carlsen, F., Langset, B., Rattsø, J., & Stambøl, 2009; Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas, 2020).

Calidad esperada en las preguntas vinculadas a la experiencia de los ciudadanos con los servicios públicos municipales, para habitantes del área rural es mayor que el coeficiente para habitantes del área urbana, 5.6 es la media para ciudadanos del área urbana estudiada de Guayaquil y para ciudadanos del área rural es 6.8, en los resultados se observa mayor propensión de las áreas rurales en la expectativa a los servicios públicos provistos por el municipio.

Al momento de probar la calidad de los servicios municipales, la percepción de los ciudadanos de área urbana es más alta que la percepción de los ciudadanos del área rural, los servicios en aspectos de alcantarillado y agua potable, recolección de basura, alumbrado público, servicios funerarios, bomberos y policía municipal entre otros, obtuvieron una media de 4.14 para los ciudadanos de áreas urbanas y 3.90 para los ciudadanos de áreas rurales (Folz, 2004; Samkar, H., & Alpu, 2013; Tran & Dollery, 2020).

Para preguntas relacionadas con el aspecto medioambiental la calidad esperada para ciudadanos del área rural la media es de 6.7, con respecto a ciudadanos del área urbana obtuvieron de media 5.4, los resultados de calidad percibida después de experimentar aspectos como contaminación del aire, contaminación acústica, evaluar áreas verdes y puntos de reciclaje fue de 3.99 para habitantes del área rural y 3.85 para habitantes del área urbana, enfatizando los puntos más bajos de ponderación a contaminación del aire y puntos de reciclaje en el área urbana (Gibson et al., 2016; Suparman et al., 2014; Yilmaz et al., 2021).

En los puntos hasta ahora revisados las expectativas de los ciudadanos rurales en los servicios públicos municipales es mayor a la expectativa de los ciudadanos del área urbana, pero una vez utilizado los servicios públicos provistos por el municipio la calidad percibida en el apartado de planeación territorial y de servicios municipales varía, siendo mayor puntuada por los ciudadanos del área urbana. Los habitantes del área rural calificaron de mejor manera en aspectos medioambientales con respecto a los ciudadanos de áreas urbanas, los resultados obtenidos influyen en la relación causal valor percibido y satisfacción.

Valor percibido en este estudio, es la predisposición ciudadana al pago de su carga impositiva, reflejada en impuestos, tasas y permisos municipales, por los servicios públicos provistos por el municipio. Los ciudadanos del área urbana tuvieron un promedio de 4.48, los servicios mejor puntuados fueron el servicio de recolección de basura y el del terminal de transporte. Los ciudadanos del área rural obtuvieron una media de 3.70 y sus servicios mejor calificados fueron el suministro de agua potable y el servicio de recolección de basura (Cronk et al., 2021; Jin et al., 2020; Rico et al., 2022; Strosnider & Kennedy, C, 2017; Suparman et al., 2014).

Los niveles de satisfacción general de todos los apartados tienen una media de 5.24 para ciudadanos del área urbana y 4.86 para ciudadanos del área rural (Easterlin et al., 2011; Guo et al., 2018). Lealtad a las autoridades electas consultando si lo volverían a elegir el área urbana obtuvo 4.94 y para los ciudadanos del área rural fue 4.41, mientras en la recomendación a familiares y amigos de elegir la misma autoridad el área urbana 4.87, en el área rural es 4.32. Otro aspecto de lealtad como arraigo al territorio la población urbana obtuvo 5.01 y la población rural 4.61. Los constructos valor percibido, satisfacción y lealtad en general mantienen promedio más altos en el área urbana con respecto al área rural (Liu & He, 2019; Mitsch et al., 2021).

4.3 Implicaciones

La disparidad en la intensidad de las relaciones causales entre los modelos del área urbana y rural son confirmados en este estudio, los niveles de relación entre constructos son positivos y significativos, aunque la intensidad de la influencia entre constructos en el área urbana supera a la rural, debido a los coeficientes obtenidos de las variables observadas que constituyen cada constructo.

El estudio ratificó la significación de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos provistos en la parroquia urbana y rural de Guayaquil por su gobierno local y la intención de voto ciudadana a los funcionarios, así como su recomendación. Es decir, que la lealtad de los ciudadanos depende de factores como carreteras, calidad del agua, manejo de desechos, parques y áreas verdes, transporte público y mantenimiento de todos ellos.

Sin embargo, hay áreas que podrían mejorarse, como la percepción ciudadana sobre los bomberos, policía municipal, servicios veterinarios, estacionamiento e información de direcciones, todo lo cual no responde a las expectativas de la ciudadanía.

Las administraciones públicas locales, tendrán una herramienta de referencia con este estudio, para identificar factores que influyen en la satisfacción ciudadana por las características socioeconómicas y demográficas de las zonas analizadas, implementando políticas públicas dirigidas a cada segmento poblacional.

Por tanto, este estudio tiene resultados prácticos que pueden ser utilizados por el Municipio de Guayaquil, además de determinar aspectos importantes para mejorar la lealtad de los ciudadanos que pueden ser aplicados en otros pueblos y ciudades con similares características socioeconómicas y culturales.

4.4 Limitaciones

La limitación de este estudio radica en la muestra, pues los datos se obtuvieron de encuestas entregadas a hogares en una parroquia rural y otra urbana de las veinte que tiene Guayaquil, esto significa que los datos recopilados solo son relevantes para este perfil y permiten la aplicación únicamente en territorios con similares contextos políticos, socioeconómicos y demográficos, además este tipo de estudios arrojan resultados que se espera sean verdaderos en todas las situaciones, pero se deben realizar investigaciones adicionales para confirmar si las percepciones ciudadanas cambian con el tiempo. La investigación abre paso a posteriores estudios que permitan la determinación de índices de satisfacción y lealtad.

4.5 Futuras líneas de investigación

Consideramos que el trabajo de investigación es un punto de partida para futuras líneas de investigación, la investigación en cada segmento poblacional permitirá a los investigadores

perfiar los intereses ciudadanos a un mejor direccionamiento de las políticas públicas en el área rural y urbana que se analice.

Agregar información de otras parroquias al estudio puede resolver las limitaciones planteadas en esta tesis, ya que se utilizará una muestra más heterogénea, además de volver a medirlo en el tiempo con esto permitirá evaluar los cambios en la percepción ciudadana

El uso de los resultados de este estudio en las políticas municipales de servicios locales puede aportar información interesante para futuros estudios, podría ser utilizado por los municipios para identificar factores que influyen en la satisfacción de los ciudadanos por las características socioeconómicas y demográficas de la zona.

Los servicios públicos locales varían según la diversidad y las condiciones del país. Las investigaciones que analicen la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados en diferentes áreas y países pueden ser de utilidad, para que los ayuntamientos mejoren la calidad de los servicios prestados, por tanto, la satisfacción ciudadana.

5. REFERENCIAS

Abreu, M., & Öner, Ö. (2020). Disentangling the Brexit vote: The role of economic, social and cultural contexts in explaining the UK's EU referendum vote. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(7), 1434–1456.

<https://doi.org/10.1177/0308518X20910752>

Adeel, M. (2018). Travel Behavior variations across urban and rural areas of Pakistan. *TeMA Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 1(18), 83–94.

<http://eprints.bice.rm.cnr.it/18017/>

Akinboade, O. A., Mokwena, M. P., & Kinfack, E. C. (2014). Protesting for Improved Public Service Delivery in South Africa's Sedibeng District. *Social Indicators Research*, 119(1), 1–23.

Ali, S. S., & Kaur, R. (2018). An analysis of satisfaction level of 3PL service users with the help of ACSI. *Benchmarking: An International Journal*.

Álvarez, C. A. (2015). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Tenguel*. Municipalidad de Guayaquil. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0968541880001_COMPONENTES_DIAGNOSTICO_PDYOT-TENGUEL_MEJORADO_24-06-2015_19-00-30.pdf

Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79–97.

<https://doi.org/10.1108/02652321311298627>

Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125–143.

Anderson, J. C., Hakansson, H., & Johanson, J. (1994). Dyadic business relationships within a business network context. *Journal of Marketing*, 58(4), 1–15.

<https://doi.org/10.2307/1251912>

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. www.finanzas.gob.ec
- Atombo, C., & Dzigbordi Wemegah, T. (2021). Indicators for commuter's satisfaction and usage of high occupancy public bus transport service in Ghana. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11(August), 100458. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100458>
- Ballas, D., Kalogeresis, T., & Labrianidis, L. (2003). Comparative Study of Typologies for Rural Areas in Europe, Bildiri. *In 43rd ERSA Congress*.
- Barclay, D., Thompson, R., dan Higgins, C. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use an Illustration. *Technology Studies*, 2(2), 285–309.
- Baró, F., Gómez-Baggethun, E., & Haase, D. (2017). Ecosystem service bundles along the urban-rural gradient: Insights for landscape planning and management. *Ecosystem Services*, 24, 147–159. <https://doi.org/10.1016/J.ECOSER.2017.02.021>
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PLoS ONE*, 15(12 December), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244609>
- Bossert, T. (2014). *Decentralization of health systems: challenges and global issues of the twenty-first century* (Springer).
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229–240. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jeg/1.1.27>
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public

- opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229–240. <https://doi.org/10.1177/0020852305053882>
- Brinkerhoff, D. W., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2018). Distance, services, and citizen perceptions of the state in rural Africa. *Governance*, 31(1), 103–124. <https://doi.org/10.1111/gove.12271>
- Carlsen, F., Langset, B., Rattsø, J., & Stambøl, L. (2009). Using survey data to study capitalization of local public services. *Regional Science and Urban Economics*, 39, 688–695. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2009.04.004>
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). Reliability and Validity Assessment. *Sage Publications*. <https://doi.org/10.4135/9781608712434.n1341>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Castillo Canalejo, A. M., & Jimber del Río, J. A. (2018). Quality, satisfaction and loyalty indices. *Journal of Place Management and Development*, 11(4), 428–446. <https://doi.org/10.1108/JPMD-05-2017-0040/FULL/HTML>
- Champion, T., Hugo, G. (Eds. . (2004). New Forms of Urbanization: beyond the Urban-Rural Dichotomy. In *Routledge*. <https://doi.org/10.1002/psp.340>
- Chatfield, A., & AlAnazi, J. (2013). Service quality, citizen satisfaction, and loyalty with self-service delivery options to transforming e-government services. *24th Australasian Conference on Information Systems*, 2334. <https://ro.uow.edu.au/eispapers/2334>
- Chen, C., Ao, Y., Wang, Y., & Li, J. (2018). Performance appraisal method for rural infrastructure construction based on public satisfaction. *PLoS ONE*, 13(10), e0204563.
- Cheng, C. Y., & Urpelainen, J. (2015). Who should take the garbage out? Public opinion on waste management in Dar es Salaam, Tanzania. *Habitat International*, 46, 111–118. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2014.11.001>
- Chi, X., Lee, S. K., Ahn, Y. joo, & Kiatkawsin, K. (2020). Tourist-perceived quality and

- loyalty intentions towards rural tourism in China. *Sustainability*, 12(9), 3614.
<https://doi.org/10.3390/su12093614>
- Choi, K., Cho, W., Lee, S., Lee, H., & Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913–921.
- Claassen, C. (2019). In the Mood for Democracy? Democratic Support as Thermostatic Opinion. *American Political Science Review*, 1–18.
<https://doi.org/10.1017/S0003055419000558>
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retail*, 76(2), 193–218.
- Cronk, R., Guo, A., Fleming, L., & Bartram, J. (2021). Factors associated with water quality, sanitation, and hygiene in rural schools in 14 low- and middle-income countries. *Science of the Total Environment*, 761, 144226.
<https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.144226>
- Demirović Bajrami, D., Radosavac, A., Cimbaljević, M., Tretiakova, T. N., & Syromiatnikova, Y. A. (2020). Determinants of residents' support for sustainable tourism development: Implications for rural communities. *Sustainability*, 12(22), 94.
- Denhardt, JV y Denhardt, R. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. NY: M. E. Sharp.
- Dettori, A., Floris, M., & Dessì, C. (2020). Customer-perceived quality, innovation and tradition: some empirical evidence. *TQM Journal*, 32(6), 1467–1486.
<https://doi.org/10.1108/TQM-11-2019-0273>
- Dillinger, W. (1994). *Decentralization and its implications for urban service delivery*. The World Bank.
- e Sá, PM y Fernandes, C. (2020). An assessment of a municipal physical activity programme for seniors based on the EFQM model: Integrating the views of internal and external stakeholders. *Evaluation and Program Planning*, 80, 101796.

<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101796>

- Easterlin, R. A., Angelescu, L., & Zweig, J. S. (2011). The impact of modern economic growth on urban-rural differences in subjective well-being. *World Development*, 39(12), 2187–2198. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2011.04.015>
- Ercsey, I., & Józsa, L. (2016). The effect of the perceived value of cultural services on the quality of life. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13(1), 15–36. <https://doi.org/10.1007/s12208-015-0140-9>
- Esaiasson, P., Dahlberg, S., & Kokkonen, A. (2020). In pursuit of happiness: Life satisfaction drives political support. *European Journal of Political Research*, 59(1), 25–44. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12335>
- File, K. M., & Prince, R. A. (1992). Positive word-of-mouth: customer satisfaction and buyer behaviour. *International Journal of Bank Marketing*, 10(1), 25–29. <https://doi.org/10.1108/02652329210007867/FULL/HTML>
- Filippetti, A. (2020). Does Diversity Undermine the Welfare State? Evidence from the Provision of Local Public Services in European Regions. *Kyklos*, 73(1), 68–95. <https://doi.org/10.1111/kykl.12217>
- Flint, D. J., Woodruff, R. B., & Gardial, S. F. (2002). Exploring the phenomenon of customers' desired value change in a business-to-business context. *Journal of Marketing*, 66(4), 102–117. <https://doi.org/10.1509/JMKG.66.4.102.18517>
- Folz, D. H. (2004). Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services. In *Public Administration Review* (Vol. 64, Issue 2, pp. 209–220). <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00362.x>
- Fornell, C., Michael, D.J., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.2307/1251898>
- Fornell, C. (1992). A National customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics*.
- Ghodousi, M., Alesheikh, AA y Saeidian, B. (2016). Analyzing public participant data to evaluate citizen satisfaction and to prioritize their needs via K-means, FCM and ICA. *Cities*, 55, 70–81. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.03.015>
- Giarchi, G. G. (2006). Older people “on the edge” in the countrysides of Europe. *Social Policy and Administration*, 40(6), 705–721. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9515.2006.00528.X>
- Gibson, J. M., Rigby, D., Polya, D. A., & Russell, N. (2016). Discrete Choice Experiments in Developing Countries: Willingness to Pay Versus Willingness to Work. *Environmental and Resource Economics*, 65(4), 697–721. <https://doi.org/10.1007/s10640-015-9919-8>
- Gordon, I. R. (2018). In what sense left behind by globalisation? Looking for a less reductionist geography of the populist surge in Europe. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 11(1), 95–113. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsx028>
- Goyal, P., & Chanda, U. (2017). A Bayesian Network Model on the association between CSR, perceived service quality and customer loyalty in Indian Banking Industry. *Sustainable Production and Consumption*, 10, 50–65. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2016.12.001>
- Guo, X., Hu, A., Dai, J., Chen, D., Zou, W., & Wang, Y. (2018). Urban–rural disparity in the satisfaction with public sports services: Survey-based evidence in China. *The Social Science Journal*, 55(4), 455–462. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2018.05.003>
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, Joseph F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Partial Least Squares: The Better Approach to Structural Equation Modeling? *Long Range Planning*, 45(5–6), 312–319. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.09.011>

- Han, H., & Gao, Q. (2020). Does Welfare Participation Improve Life Satisfaction? Evidence from Panel Data in Rural China. *Journal of Happiness Studies*, 21(5), 1795–1822. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00157-z>
- Havas, J., Saito, O., Hanaki, K., & Tanaka, T. (2016). Perceived landscape values in the Ogasawara Islands. *Ecosystem Services*, 18, 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2016.02.036>
- Henseler, J., & Chin, W. W. (2010). A comparison of approaches for the analysis of interaction effects between latent variables using partial least squares path modeling. *Structural Equation Modeling*, 17(1), 82–109. <https://doi.org/10.1080/10705510903439003>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(2009), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hernández-Rojas, R. D., del Río, J. A. J., Fernández, A. I., & Vergara-Romero, A. (2021). The cultural and heritage tourist, SEM analysis: the case of The Citadel of the Catholic King. *Heritage Science*, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/S40494-021-00525-0>
- Hidalgo-Fernández, A., Hernández-Rojas, R., Jimber del Río, JA y Casas-Rosal, J. (2019). Tourist Motivations and Satisfaction in the Archaeological Ensemble of Madinat Al-Zahra. *Sustainability*, 11 (5), 1380.
- Hoogerbrugge, M. M., Burger, M. J., & Van Oort, F. G. (2021). Spatial structure and subjective well-being in North-West Europe. *Regional Studies*, 1–12. <https://doi.org/10.1080/00343404.2021.1873261>
- Hu, L.-T., & Bentler, P. M. (1995). Evaluating model fit. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*. Sage Publications, Inc., (p. 76–99).
- Hubatková, B. (2019). Older adults' well-being by the type of residential setting: The case of small municipalities in the Czech Republic. *Journal of Rural Studies*, 72, 196–204. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2019.10.026>

- Hult, Å., & Perjo, L. (2021). Shared Mobility in Rural Contexts: Organizational Insights from Five Mobility-as-a-Service Pilots in Sweden. *Sustainability*, *13*((18)), 10134.
- Hult, G. T. M., Morgeson, F. V., Morgan, N. A., Mithas, S., & Fornell, C. (2017). Do managers know what their customers think and why? *Journal of the Academy of Marketing Science*, *45*(1), 37–54. <https://doi.org/10.1007/s11747-016-0487-4>
- Hult, G. T. M., Sharma, P. N., Morgeson, F. V., & Zhang, Y. (2019). Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction: Do They Differ Across Online and Offline Purchases? *Journal of Retailing*, *95*(1), 10–23. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2018.10.003>
- Hut, Å., Perjo, L., & Smith, G. (2021). Shared Mobility in Rural Contexts: Organizational Insights from Five Mobility-as-a-Service Pilots in Sweden. *Sustainability*, *13*(18), 10134. <https://doi.org/10.3390/su131810134>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2021). *POBLACIÓN POR SEXO, SEGÚN PROVINCIA, PARROQUIA Y CANTÓN DE EMPADRONAMIENTO*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/search/POBLACIÓN+POR+SEXO,+SEGÚN+PROVINCIA,+PARROQUIA+Y+CANTÓN+DE+EMPADRONAMIENTO/>
- Jain, M., Korzhenevych, A., & Hecht, R. (2018). Determinants of commuting patterns in a rural-urban megaregion of India. *Transport Policy*, *68*(2018), 98–106. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.04.018>
- Jin, Z., Zeng, S., Cao, C., Ma, H., & Sun, D. (2020). Impacts of pollution abatement projects on happiness: An exploratory study in China. *Journal of Cleaner Production*, *274*(122869). <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122869>
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, *22*(2), 217–245.
- Kanwal, S., Rasheed, M. I., Pitafi, A. H., Pitafi, A., & Ren, M. (2020). Road and transport infrastructure development and community support for tourism: The role of perceived benefits, and community satisfaction. *Tourism Management*, *77*, 104014.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104014>

Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). A multiple-indicator approach to municipal service evaluation: Correlating performance measurement and citizen satisfaction across jurisdictions. *Public Administration Review*, 62 (5), 610–621.

Kickert, W., Klijn, E.-H. and Koppenjan, J. eds. (1997). *Network Management in the Public Sector* (London: Sa).

Kim, K. H., & Park, D. B. (2017). Relationships Among Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Community-Based Ecotourism in Korea. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 34(2), 171–191. <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1156609>

Kowalski, R., Esteve, M., & Jankin Mikhaylov, S. (2020). Improving public services by mining citizen feedback: An application of natural language processing. *Public Administration*, 1–16. <https://doi.org/10.1111/padm.12656>

Lee, G. R., & Lassey, M. L. (1980). Rural-Urban Differences Among the Elderly: Economic, Social, and Subjective Factors. *Journal of Social Issues*, 36(2), 62–74. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02022.x>

Lee, N., Morris, K., & Kemeny, T. (2018). Immobility and the Brexit vote. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 11(1), 143–163. <https://doi.org/10.1093/CJRES/RSX027>

Lenzi, C., & Perucca, G. (2020). Not too close, not too far: Urbanisation and life satisfaction along the urban hierarchy. *Urban Studies*. <https://doi.org/10.1177/0042098020962397>

Li, T., & Wang, S. (2021). How to Improve the Public Trust of the Intelligent Aging Community: An Empirical Study Based on the ACSI Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 197. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041971>

Liu, H., & He, Q. (2019). The effect of basic public service on urban-rural income inequality: a sys-GMM approach. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 32(1), 3205–3223. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1661005>

- Lunneborg, C. E. (1979). Book Review: Psychometric Theory: Second Edition. In C. Nunnally. New York: McGraw-Hill, 1978, 701 pages. In *Applied Psychological Measurement: Vol. 3(2)* (pp. 279–280).
https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Psychometric+theory.+New+York%3A+McGraw-Hill%3B+1978&btnG=
- Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506–526. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Manthorpe, J., Iliffe, S., Clough, R., Cornes, M., Bright, L., Moriarty, J., & O. P. R. S. I. (2008). Elderly people's perspectives on health and well-being in rural communities in England: findings from the evaluation of the National Service Framework for Older People. *Health and Social Care in the Community*, 16(5), 460–468.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2524.2007.00755.x>
- Martensen, A., Grønholdt, L., & Kristensen, K. (2000). The drivers of customer satisfaction and loyalty: Cross-industry findings from Denmark. *Total Quality Management*, 11(4–6), 544–553. <https://doi.org/10.1080/09544120050007878>
- Martin, L., & Raffler, P. J. (2020). Fault Lines: The Effects of Bureaucratic Power on Electoral Accountability. *American Journal of Political Science*, 1–15.
<https://doi.org/10.1111/ajps.12530>
- McAreevey, R., & Brown, D. (2019). Comparative Analysis of Rural Poverty and Inequality in the UK and the US. *Palgrave Communications*, 51(1), 1–10.
- McEvoy, S., Ven, F. van de, & Santander, A. (2019). The influence of context on the use and added value of Planning Support Systems in workshops: An exploratory case study of climate adaptation planning in Guayaquil, Ecuador. *Environment and Urban Systems*, 77, 101353.
- Milbourne, P. (2012). Growing old in rural places. *Journal of Rural Studies*, 4(28), 315–317.
- Ministerio del Trabajo. (2021). <https://www.trabajo.gob.ec/el-salario-basico-unificado-sbu->

para-el-2021-sera-de-usd-400/

- Mitsch, F., Lee, N., & Ralph Morrow, E. (2021). Faith no more? The divergence of political trust between urban and rural Europe. *Political Geography*, 89, 102426. <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2021.102426>
- Morrison, P. S., & Weckroth, M. (2018). Human values, subjective well-being and the metropolitan region. *Regional Studies*, 52(3), 325–337. <https://doi.org/10.1080/00343404.2017.1331036>
- Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil*. (2021). <https://www.guayaquilesmidestino.com/apps/#/es/content/historia>
- Ni, A., Zhang, C., Hu, Y., Lu, W., & Li, H. (2020). Influence mechanism of the corporate image on passenger satisfaction with public transport in China. *Transport Policy*, 94, 54–65. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.04.014>
- Nilson, T. H. (1992). *Value-added marketing: marketing management for superior results*.
- Noda, Y. (2020). Performance information and learning effects on citizen satisfaction with public services. *Public Management Review*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1775281>
- Nuviala, A. N., Pérez-Ordás, R., Osuna, M. B., Grao-Cruces, A., Nuviala, R. N., & Jurado, J. A. G. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público TT - uality, satisfaction and perceived value of users of public service sports. *Movimento (Porto Alegre)*, 18(4), 11–32.
- O’Leary, B. (2007). CHANGES IN THE QUALITY OF LIFE OF DURBAN’S PEOPLE. *Social Indicators Research*, 81 (2), 357–373.
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Ogikubo, M., Schvaneveldt, S. J., & Enkawa, T. (2009). An empirical study on antecedents

- of aggregate customer satisfaction: Cross-country findings. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(1), 23–37. <https://doi.org/10.1080/14783360802614273>
- Okulicz-Kozaryn, A., & Valente, R. R. (2019). No urban malaise for Millennials. *Regional Studies*, 53(2), 195–205. <https://doi.org/10.1080/00343404.2018.1453130>
- Oleiver, R. L. (1997). Satisfaction: a behavioral perspective on the customer. In *New York: Irwin McGraw Hill*.
- Oliver, R. L., & Swan, J. E. (1989). Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16(3), 372–383.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, Richard L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33–44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634S105>
- Ortigueira-Sánchez, LC, Ortigueira-Bouzada, M. y Gomez-Selemeneva, D. (2015). Derived importance-performance analysis and diagonal model in a Spanish municipality. *International Review of Administrative Sciences*, 83 (3), 481–502.
- Osborne, S. P. (2010). Delivering public services: Time for a new theory? In *Public Management Review* (Vol. 12, Issue 1, pp. 1–10). <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41.
- Peña, A. I. P., JAMILENA, D. M. F., & MOLINA, M. Á. R. (2012). The perceived value of the rural tourism stay and its effect on rural tourist behaviour. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(8), 1045–1065. <https://doi.org/10.1080/09669582.2012.667108>
- Phimister, E., Upward, R., & Vera-Toscano, E. (2010). EVALUATING EU POLICIES ON

- PUBLIC SERVICES: A CITIZENS' PERSPECTIVE. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 81(1), 407–417. <https://doi.org/10.1080/00343400050058666>
- Poister, TH y Streib, G. (1999). Performance Assessment in Municipal Government. *Public Administration Review*, 325–335.
- Polo Almeida, P. (2020). Determinación social de la salud en el territorio: miradas de los trabajadores bananeros en Tenguel (Ecuador). *Revista Ciencias de La Salud*, 18(spe), 152–173. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.9073>
- Puška, A., Pamucar, D., Stojanović, I. S., Cavallaro, F., Kaklauskas, A., & Mardani, A. (2021). Examination of the sustainable rural tourism potential of the Brčko district of Bosnia and Herzegovina using a fuzzy approach based on group decision making. *Sustainability*, 7(2), 583. <https://doi.org/10.3390/su13020583>
- Remoaldo, P., Ghanian, M., & Alves, J. (2020). Exploring the Experience of Creative Tourism in the Northern Region of Portugal—A Gender Perspective. *Sustainability*, 10408, 12(24).
- Requena, F. (2016). Rural–Urban Living and Level of Economic Development as Factors in Subjective Well-Being. *Social Indicators Research*, 128(2), 693–708. <https://doi.org/10.1007/S11205-015-1051-1>
- Rico, M. O., Vergara-Romero, A., Subia, J. R., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLoS ONE*, 17(2), e0263331. <https://helvia.uco.es/handle/10396/22365>
- Rodrigues, M., & Tavares, A. F. (2020). The effects of amalgamations on voter turnout: Evidence from sub-municipal governments in Portugal. *Cities*, 101. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102685>
- Rodríguez-Pose, A. (2018). The revenge of the places that don't matter (and what to do about it). *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 11(1), 189–209. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsx024>
- Rönnerstrand, B. & Oskarson, M. (2020). Standing in Line When Queues Are on the

- Decline: Services Satisfaction Following the Swedish Health Care Waiting Time Guarantee. *Policy Studies Journal*, 48 (2), 469–493. <https://doi.org/10.1111/psj.12277>
- Roos, K., & Lidström, A. (2014). Local policies and local government legitimacy. The Swedish case. *Urban Research & Practice*, 7(2), 137–152. <https://doi.org/10.1080/17535069.2014.910920>
- Sageo. (2021). *Guayaquil - Mapa Sageo - Parroquia Tenguel*. https://satellites.pro/plano/mapa_de_Sageo
- Salinas, J. J., Snih, S. Al, Markides, K., Ray, L. A., & Angel, Y. R. J. (2010). The rural–urban divide: health services utilization among older Mexicans in Mexico. *The Journal of Rural Health*, 26(4), 333–341.
- Samkar, H., & Alpu, O. (2013). M regression approach for satisfaction of municipality services: the case of Eskisehir. *Quality & Quantity*, 47(3), 1629–1637.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Satterthwaite, F. (1946). An approximate distribution of estimates of variance components. *Biometrics Bulletin*, 2(6), 110–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3002019>
- Scharf, T., & Bartlam, B. (2008). Rural Ageing. A Good Place to Grow Old? *The Policy Press, Bristol*, 97–108.
- Scharf, T., & Bartlam, B. (2006). *Rural Disadvantage: Quality of life and disadvantage amongst older people—a pilot study*. <https://eprints.ncl.ac.uk/224268>
- Schmiedel, T., Vom Brocke, J., & Recker, J. (2014). Development and validation of an instrument to measure organizational cultures' support of Business Process Management. *Information and Management*, 51(1), 43–56. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.08.005>
- Seete, J., Ferreira, W., Rojas, E., Rafalo, H., Carvalho, D. E. S., Rago, C., & Ligia, F. Y. (2020). Housing policies and the roles of local governments in Latin America: recent

- experiences. *Environment and Urbanization*, 0956247820935699.
<https://doi.org/10.1177/0956247820935699>
- Semple, N. (2019). Good Enough for Government Work? Life-Evaluation and Public Policy. *Journal of Happiness Studies*, 1–22.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(8), 1295–1317.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Shen, W., Xiao, W., & Wang, X. (2016). Passenger satisfaction evaluation model for Urban rail transit: A structural equation modeling based on partial least squares. *Transport Policy*, 46, 20–31. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.10.006>
- Silva, V. (2016). Constructing a state in the face of regional power: the case of Guayaquil. *Latin American Perspectives*, 43(1), 93–108.
- Song, H., Feng, D., Wang, R., Tang, S., Ghose, B., Li, G., ... & Feng, Z. (2019). Urban-rural disparity in the utilization of national community-based hypertension monitoring service—results from the China Health and Retirement Longitudinal Study, 2015. *PeerJ*, 7(e7842).
- Song, M., & Meier, K. J. (2018). Citizen satisfaction and the kaleidoscope of government performance: How multiple stakeholders see government performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 489–505.
- Song, M., An, SH y Meier, K. (2020). Quality Standards, Implementation Autonomy, and Citizen Satisfaction with Public Services: Cross-National Evidence. *Public Management Review*, 1–23.
- Sørensen, J. F. (2014). Rural–urban differences in life satisfaction: Evidence from the European Union. *Regional Studies*, 48(9), 1451–1466.
- Strosnider, H., & Kennedy, C, M. M. (2017). Rural and urban differences in air quality, 2008–2012, and community drinking water quality, 2010–2015—United States. *MMWR Surveillance Summaries*, 66(13), 1.

- Sun, S. C. (2018). Public Transit Loyalty Modeling Considering the Effect of Passengers' Emotional Value: A Case Study in Xiamen, China. *Journal of Advanced Transportation*, 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/4682591>
- Suparman, Y., Folmer, H., & Oud, J. H. L. (2014). The willingness to pay for in-house piped water in urban and rural Indonesia. *Papers in Regional Science*, 95(2), 407–426. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/pirs.12124>
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178.
- Tiebout, C. M. (1956). A Pure Theory of Local Expenditures. *Journal of Political Economy*, 64(5), 416–424. <https://doi.org/10.1086/257839>
- Tran, C. D. T. T., & Dollery, B. (2020). An empirical analysis of municipal efficiency and local resident satisfaction by council type in Victorian local government. *Australian Journal of Public Administration*, 79(4), 531–549. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12421>
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100705. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.002>
- United Nations Development Program. (2009). Human development report 2009, human mobility and development. *United, New York: Nations*. <http://hdr.undp.org>
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US. *Public Management Review*, 17(3), 425–442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S., & Altman, S. (2008). Measuring street cleanliness: A comparison of New York city's scorecard and results from a citizen survey. *Public Administration Review*, 68(2), 295–303. <https://doi.org/10.1111/J.1540-6210.2007.00863.X>
- Verhoef, P. C., Franses, P. H., & Hoekstra, J. C. (2001). The impact of satisfaction and

- payment equity on cross-buying: A dynamic model for a multi-service provider. *Journal of Retailing*, 77(3), 359–378.
- Vetrivel Sezhian, M., & Muralidharan, C., Nambirajan, T., & Deshmukh, S. G. (2014). Attribute-based perceptual mapping using discriminant analysis in a public sector passenger bus transport company: A case study. *Journal of Advanced Transportation*, 48(1), 32–47. <https://doi.org/10.1002/atr>
- Wang, Q., & Niu, M. (2020). Exploring the relationship between government budget information and citizens' perceptions of public service performance in China. *Public Management Review*, 22(3), 317–340. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1584234>
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papisatorn, B. (2009). Quality enhancing the continued use of e-government web sites: Evidence from e-citizens of Thailand. *International Journal of Electronic Government Research*, 5(1), 19–35.
- Weimer, D. L., & Vining, A. R. (2017). *Policy analysis: Concepts and practice* (6th ed.). Taylor & Francis.
- Wirtz, BW, Langer, PF, Göttel, V. y Thomas, M. (2020). Public Social Media Services: A Citizen's Perspective. *Public Performance & Management Review*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1760112>
- Xue, Y., & Chen, J. (2019). Research on the influence of Service quality, passenger satisfaction and passenger loyalty on Fuzhou Metro Line 1. *International Journal of New Developments in Engineering and Society*, 3(4), 117–125. <https://doi.org/10.25236/IJNDES.030417>
- Yarwood, R. (2005). Beyond the rural idyll: images, countryside change and geography. *Geography*, 90(1), 19–31. <https://doi.org/10.1080/00167487.2005.12094114>
- Yazdanpanah, M., Zamani, G. H., Hochrainer-Stigler, S., Monfared, N., & Yaghoubi, J. (2013). Measuring satisfaction of crop insurance a modified American customer satisfaction model approach applied to Iranian Farmers. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 5, 19–27. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2013.04.003>

- Yi, Y. (1990). A critical review of consumer satisfaction. *Review of Marketing*, 4(1), 68–123.
- Yilmaz, V., Ari, E., & Oğuz, Y. E. (2021). Measuring service quality of the light rail public transportation: A case study on Eskisehir in Turkey. *Case Studies on Transport Policy*, 9(2), 974–982. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.05.005>
- Yuan-yuan, H., Yi-jun, L., Wei, Q. y Q. (2007). A study on citizen satisfaction evaluation model of Chinese municipal government online services. *14th International Conference on Management Science and Engineering*, 186–191.
- Yuliansari, P., Nursalam, N. y Ahsan, A. (2017). Service Quality is Related to Loyalty of Nursing Care Services Based on SERVQUAL Theory and the American Customer Satisfaction Index (ACSI). *Advances in Health Sciences Research*, 3, 59–62.
- Zarychta, A. (2020). Making social services work better for the poor: Evidence from a natural experiment with health sector decentralization in Honduras. *World Development*, 133, 104996. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.104996>
- Zhao, P., & Wan, J. (2021). Land use and travel burden of residents in urban fringe and rural areas: An evaluation of urban-rural integration initiatives in Beijing. *Land Use Policy*, 103, 105309. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2021.105309>

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Encuesta para ciudadanos residentes en Guayaquil como la zona urbana y Tenguel como la zona rural

TFM UCO Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador

La Universidad de Córdoba está realizando una investigación para conocer la percepción y opinión de los propietarios de inmuebles en la provincia del Guayas. La encuesta es Anónima y con fines investigadores y académicos.

El grado de calidad percibida no incluye la valoración del precio, sólo la calidad del producto o servicio recibido. La relación calidad/precio es un balance entre ambos)

Información General

Esta información es básica para el análisis y proyección de datos.

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

1. Género:

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

2. Edad en años:

- Menos de 30 años.
- Entre 30 y 39 años.
- Entre 40 y 49 años.
- Entre 50 y 59 años.
- Más de 60 años.

3. Nivel de escolaridad

- Sin estudios
- Enseñanza Primaria
- Enseñanza Secundaria
- Enseñanza Universitaria
- Postgrado

4. Categoría Profesional

- Profesional liberal
- Asalariado/a
- Funcionario/a
- Estudiante
- Labores del hogar
- Jubilado/a
- Otros

5. Nivel de ingresos familiares:

- Menos de \$ 400 dólares
- Entre 401 y 2000 dólares
- Entre 2001 y 5000 dólares
- Entre 5001 y 10000 dólares
- Más de 10001 dólares

6. ¿Guayaquil es la única ciudad que ha vivido?:

- Si
- No

7. ¿Vive en Guayaquil?:

- Si
- No

EXPERIENCIA PLANIFICACION TERRITORIAL Y VIALIDAD

8. Facturación Anual de la empresa:

- Menos de \$1000
- Entre \$1001 y \$5000
- Entre \$5000 y \$15000
- Mas de \$15000

Información General sobre la Empresa

Por favor, califique de 1 a 7 (siendo 1, lo peor; y 7 lo mejor) cada uno de los siguientes aspectos relacionados con las EXPECTATIVAS, la CALIDAD y la RELACIÓN

9. Expectativa de la Zonificación y planificación urbana:

- Tu respuesta

10. Grado de Calidad Percibida de la Zonificación y planificación urbana:

- Tu respuesta

11. Expectativa en Carreteras y pavimentos:

- Tu respuesta

12. Grado de Calidad Percibida en Carreteras y pavimentos

- Tu respuesta

13. Expectativa Organización del tráfico y cruce

- Tu respuesta

14. Grado de Calidad Percibida Organización del tráfico y cruce

- Tu respuesta

15. Expectativa en el Servicio de Transporte Público

- Tu respuesta

16. Grado de Calidad Percibida en el Servicio de Transporte Público

- Tu respuesta

17. Expectativa en Servicios de estacionamiento

- Tu respuesta

18. Grado de Calidad Percibida en Servicios de estacionamiento

- Tu respuesta

19. Expectativa en Información de direcciones

- Tu respuesta

20. Grado de Calidad Percibida en Información de direcciones

- Tu respuesta

21. Expectativa en Servicios de terminal de transporte

- Tu respuesta

22. Grado de Calidad Percibida en Servicios de terminal de transporte

- Tu respuesta

EXPERIENCIA LA PROVISION DE SERVICIOS MUNICIPALES

Por favor, califique de 1 a 7 (siendo 1, lo peor; y 7 lo mejor) cada uno de los siguientes aspectos relacionados con las EXPECTATIVAS, la CALIDAD y la RELACIÓN

23. Relación calidad/precio del agua potable
 - Tu respuesta
24. Expectativa en la calidad del agua potable
 - Tu respuesta
25. Grado de Calidad Percibida del agua potable
 - Tu respuesta
26. Expectativa en los servicios de aguas residuales y alcantarillado
 - Tu respuesta
27. Grado de Calidad Percibida en los servicios de aguas residuales y alcantarillado
 - Tu respuesta
28. Relación calidad/precio en los servicios de recolección de basura y limpieza ambiental
 - Tu respuesta
29. Expectativa en los servicios de recolección de basura y limpieza ambiental
 - Tu respuesta
30. Grado de Calidad Percibida en la recolección de basura y limpieza ambiental
 - Tu respuesta
31. Relación calidad/precio en parques y jardines
 - Tu respuesta
32. Expectativa en parques y jardines
 - Tu respuesta
33. Grado de Calidad Percibida en parques y jardines
 - Tu respuesta
34. Relación calidad/precio en alumbrado público y vial
 - Tu respuesta
35. Expectativa en alumbrado público y vial
 - Tu respuesta
36. Grado de Calidad Percibida en alumbrado público y vial
 - Tu respuesta
37. Expectativa en preservación de las estructuras históricas y culturales
 - Tu respuesta
38. Grado de Calidad Percibida de las estructuras históricas y culturales
 - Tu respuesta
39. Expectativa en Actividades culturales
 - Tu respuesta
40. Grado de Calidad Percibida en Actividades culturales
 - Tu respuesta
41. Relación calidad/precio en Instalaciones sociales y culturales
 - Tu respuesta

42. Expectativa en Instalaciones sociales y culturales
 - Tu respuesta
43. Grado de Calidad Percibida en Instalaciones sociales y culturales
 - Tu respuesta
44. Relación calidad/precio en servicios de cementerio
 - Tu respuesta
45. Expectativa en servicios de cementerio
 - Tu respuesta
46. Grado de Calidad Percibida en servicios de cementerio
 - Tu respuesta
47. Relación calidad/precio en Actividades sociales
 - Tu respuesta
48. Expectativa en Actividades sociales
 - Tu respuesta
49. Grado de Calidad Percibida en Actividades sociales
 - Tu respuesta
50. Relación calidad/precio en Servicios de extinción de incendios
 - Tu respuesta
51. Expectativa en Servicios de extinción de incendios
 - Tu respuesta
52. Grado de Calidad Percibida en Servicios de extinción de incendios
 - Tu respuesta
53. Relación calidad/precio en Servicios de policía municipal
 - Tu respuesta
54. Expectativa en Servicios de policía municipal
 - Tu respuesta
55. Grado de Calidad Percibida en Servicios de policía municipal
 - Tu respuesta
56. Relación calidad/precio en Servicios deportivos
 - Tu respuesta

57. Expectativa en Servicios deportivos

- Tu respuesta

58. Grado de Calidad Percibida en Servicios deportivos

- Tu respuesta

59. Relación calidad/precio en Servicios veterinarios

- Tu respuesta

60. Expectativa en Servicios veterinarios

- Tu respuesta

61. Grado de Calidad Percibida en Servicios veterinarios

- Tu respuesta

62. Califique la satisfacción global en la experiencia de la provisión de servicios municipales

- Tu respuesta

EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Por favor, califique de 1 a 7 (siendo 1, lo peor; y 7 lo mejor) cada uno de los siguientes aspectos relacionados con las EXPECTATIVAS, la CALIDAD y la RELACIÓN

63. Expectativa en Minimización del ruido

- Tu respuesta

64. Grado de Calidad Percibida en Minimización del ruido

- Tu respuesta

65. Expectativa en Contaminación del aire

- Tu respuesta

66. Grado de Calidad Percibida en Contaminación del aire

- Tu respuesta

67. Expectativa en Áreas Verde

- Tu respuesta

68. Grado de Calidad Percibida en Áreas Verdes

- Tu respuesta

69. Expectativa en Ayuda Social

- Tu respuesta

70. Grado de Calidad Percibida en Ayuda Social

- Tu respuesta

71. Califique la Satisfacción global en la experiencia de usuario

- Tu respuesta

LEALTAD

Por favor, califique de 1 a 7 (siendo 1, nada probable; y 7 con toda seguridad) cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la recomendación de la administración pública de Guayaquil:

72. Recomendaría a mis amigos o familiares votar por el alcalde de Guayaquil?

- Tu respuesta

73. Volvería a votar por el alcalde de Guayaquil?

- Tu respuesta

74. Recomendaría los servicios provistos por la Municipalidad de Guayaquil?

- Tu respuesta

75. ¿Recomendaría a familiares, amigos que vivan fuera de la ciudad en mudarse a

Guayaquil?

- Tu respuesta

76. Recomendaría a familiares o amigos que vivan fuera de la ciudad hacer turismo en

Guayaquil?

- Tu respuesta